



Universidade de Brasília – UnB

Instituto de Ciências Humanas – IH

Departamento de Serviço Social – SER

**FLÁVIA FALCÃO DA GAMA CARVALHO**

**SERVIÇO SOCIAL E COMUNICAÇÃO: uma interface necessária**

Brasília – DF

2013

**FLÁVIA FALCÃO DA GAMA CARVALHO**

**SERVIÇO SOCIAL E COMUNICAÇÃO: uma interface necessária**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Serviço Social (SER) da Universidade de Brasília (UnB), como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Profa. Ms<sup>a</sup> Kênia Augusta Figueiredo

Brasília – DF

2013

**FLÁVIA FALCÃO DA GAMA CARVALHO**

**SERVIÇO SOCIAL E COMUNICAÇÃO: uma interface necessária**

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado pela Banca Examinadora com vistas à obtenção do título de Bacharel em Serviço Social, na Universidade de Brasília (UnB).

Brasília, DF 16 de dezembro de 2013.

Banca Examinadora:

---

Profª. Ms<sup>a</sup>. Kênia Augusta Figueiredo (SER/UnB)  
(Orientadora)

---

Profª. Ms<sup>a</sup>. Claudia Bardal Sória  
(Membro Interno da FAC/UnB)

---

Prof. Dr. Perci Coelho de Souza  
(Membro Interno do SER/UnB)

Dedico este trabalho aos meus pais Ivone e José Murilo (*in memoriam*), aos meus irmãos Lynda Karina e André Luís, aos meus avós Laura e Crisipo (*in memoriam*), aos meus familiares e amigos que, por meio de carinho, dedicação, cuidado e amor deram-me forças para chegar até aqui.

## AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus por me dar força e sabedoria nesta caminhada, estar comigo nas dificuldades e adversidades enfrentadas ao longo do curso, sempre acreditando na superação e indo além de minhas capacidades e de meus limites.

À Maria Santíssima por ter me guiado e iluminado em todas as etapas desta jornada – em especial a esta. Quando eu menos esperava, entretanto, mais precisava Ela esteve constantemente ao meu lado.

À minha família, que sempre foi minha maior fonte de inspiração, teve paciência e amor, colaborando com o bom desempenho de minhas atividades acadêmicas, compreendendo minhas ausências e, acima de tudo, por me guiarem, ampararem e estarem ao meu lado todos os dias e em cada decisão. O apoio de vocês foi fundamental para a concretização desse objetivo. Essa vitória é nossa! Amo muito vocês!

Citando nomes, agradeço especialmente à minha mãe, Ivone, por tanta dedicação e apoio constante em momentos difíceis. Ao meu irmão, André que, como sempre, me ajuda e me suporta nas necessidades e barreiras que se apresentam ao longo de nossas vidas. À minha irmã caçula, Lynda Karina por me ensinar e motivar por meio de tanta pureza, apreço e cumplicidade. À minha avó, Laura, pelo afeto, entusiasmo e incentivo, recordando-me sempre de que somos capazes quando queremos.

À minha orientadora, professora Kênia Augusta Figueiredo, pela atenção e dedicação, não só no acompanhamento deste trabalho, como também durante o curso. Além de mestra, foi e é uma importante e grande amiga.

À minha professora, Patrícia Tuxi por inúmeros aprendizados além de tamanha atenção, solidariedade e carinho. Obrigada por cada palavra de incentivo e por se mostrar disposta a ajudar no que foi possível. Teu sorriso fortalecedor sempre me motivou a alçar vôos mais altos.

Às inestimáveis, queridas e grandes amigas que fiz ao longo da vida acadêmica, com as quais pude dividir momentos de preocupações, angústias e comemorações, a exemplo de Ângela, Bárbara, Cíntia, Danielle, Fernanda, Géssica, Patrícia, Talita e Thalita que, estiveram sempre ao meu lado, contribuindo com meu crescimento pessoal e profissional. Cresci com vocês e aprendi muito. Foi um prazer e uma honra compartilhar com vocês tantas experiências

vividas. Desejo que possamos vivenciar muitas outras no decorrer de nossas vidas! Vocês são muito especiais, gatonas! Estão sempre cravadas em minha memória e guardadas em meu coração.

Aos meus amigos e amigas, colegas de trabalho, e a todos que me estimularam com um simples sorriso ou incentivo moral. Aqui fica minha eterna gratidão à Helia Christina Françoise Papin Leal por todos os momentos que estive ao meu lado compartilhando alegrias e tristezas, além de ouvir pacientemente meus desabafos e me motivar com seu otimismo constante! Com toda certeza, não esquecerei seu carinho, sua atenção e dedicação em ficar comigo até altas horas para que o término fosse a meta a ser alcançada.

Reconheço que não foi fácil... Respeito, choro, alegria, estresse e até diversão estão presentes em cada folha deste trabalho. Saio desta experiência mais madura e segura daquilo que quero.

A todos vocês, o meu Muito Obrigada!

*“Se falares a um homem numa linguagem que ele compreenda, a tua mensagem entra na sua cabeça. Se lhe falares na sua própria linguagem, a tua mensagem entra-lhe diretamente no coração.”*

(Nelson Mandela)

*“A educação é a ferramenta mais poderosa que podemos usar para mudar o mundo.”*

(Nelson Mandela)

## **RESUMO**

Este Trabalho de Conclusão do Curso de Graduação em Serviço Social avalia como a comunicação e a linguagem são percebidas, como instrumentos de trabalho do assistente social e a forma que se apresentam na sua formação profissional, por meio de disciplinas presentes no currículo base. Para tal, realizou-se uma pesquisa qualitativa, semiestruturada, com prováveis formandas do segundo semestre de 2013, do curso de Serviço Social da Universidade de Brasília – UnB. A análise visou identificar os dados que ressaltam a importância desses instrumentos na prática do assistente social e o que falta no ensino dessa profissão para o futuro profissional alcançar a excelência no desempenho de sua função no mundo globalizado. No primeiro capítulo, define-se o que é linguagem e comunicação, por meio da revisão de literatura; no segundo capítulo, apresenta-se a história do Serviço Social e a correlação com a linguagem e a comunicação como instrumentos de trabalho; já o terceiro capítulo analisa os dados que revelam a importância da linguagem no exercício da função do assistente social e o nível de preparação quanto à sua formação acadêmica. Por fim, as considerações finais alertam para o problema da insegurança das acadêmicas que está intimamente relacionada à falta de disciplinas que as preparem para exercitar a linguagem e comunicação de forma adequada na atividade profissional delas.

**Palavras-chave:** Linguagem; Comunicação; Serviço Social.



## **ABSTRACT**

This graduation course conclusion of Social Service's work evaluates how communication and language, are perceived as social assistant's work's instrument and the way they present themselves in the professional education through disciplines presented in the base curriculum. To this end, we accomplished a qualitative and semi-structured research with the Social Service's course's probable trainees of the Universidade de Brasília – UnB of the second semester 2013. The analysis aimed to identify the data that highlight the importance of those instruments in the social assistant's practice and determine what is missing in teaching the profession for the forthcoming professional be able to reach excellence in the performance of his function in the globalized world. In the first chapter, is defined what language and communication are, through literature review; in the second chapter, the Social Service's history is presented, also, the correlation with language and communication as work's instrument; whereas, the third chapter analyses the data which reveals the importance of the language in the exercise of the social assistant's function and the preparation level related with his academic formation. Finally, the finals considerations call attention to the academics' problem of insecurity, which is closely related to the deficiency of courses that prepare them appropriately to work out language and communication in their professional activity.

**Keywords:** Language; Communication; Social Service.

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

Abepss	Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social
BCE	Biblioteca Central da Universidade de Brasília
Cfess	Conselho Federal de Serviço Social
Cress	Conselho Regional de Serviço Social
Epcom	Instituto de Estudos e Pesquisa em Comunicação
Iesb	Instituto de Educação Superior de Brasília
Pepp	Projeto Ético-Político Profissional do Serviço Social Brasileiro
SER/UnB	Serviço Social da Universidade de Brasília
TCC	Trabalho de Conclusão de Curso
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
Unesco	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura
UnB	Universidade de Brasília

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>12</b>
<b>1 LINGUAGEM E COMUNICAÇÃO: DOS PRIMÓRDIOS À CONTEMPORANEIDADE.....</b>	<b>14</b>
1.1 Linguagem: definições e tipos.....	15
1.2 Comunicação: definições, modelos e evolução.....	19
1.3 A comunicação e a informação como direito humano .....	24
<b>2 SERVIÇO SOCIAL: TRABALHO, LINGUAGEM, COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO ..</b>	<b>28</b>
2.1 Serviço Social: da ajuda à garantia de direitos.....	29
2.2 Serviço Social: trabalho e linguagem.....	38
2.3 Serviço Social: instrumentalidade e instrumentos.....	44
<b>3 FORMAÇÃO E LINGUAGEM.....</b>	<b>56</b>
3.1 Percepção da linguagem como instrumento de trabalho no Serviço Social .....	60
3.1.1 A importância da linguagem .....	60
3.1.2 Presença em distintos âmbitos da profissão .....	63
3.1.3 Diferenças no uso da linguagem .....	65
3.2 O sentimento de preparo na utilização da linguagem como instrumento de trabalho e seus respectivos motivos .....	69
3.2.1 O preparo para a atuação profissional está sendo suficiente? .....	69
3.2.2 Disciplinas preparatórias em relação à linguagem e comunicação .....	76
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>82</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>89</b>
<b>APÊNDICE A – Roteiro de entrevista .....</b>	<b>98</b>
<b>APÊNDICE B - Termo de Consentimento Livre Esclarecido.....</b>	<b>99</b>

## INTRODUÇÃO

Este Trabalho de Conclusão de Curso – TCC em Serviço Social da Universidade de Brasília – UnB é produto de reflexões realizadas ao longo da minha formação profissional, tanto em Jornalismo quanto em Serviço Social. Ao graduar-me em Jornalismo no Instituto de Educação Superior de Brasília – Iesb, em 2012, após quatro anos de aprendizagem, despertou em mim o interesse pela linguagem e a comunicação aplicadas pelas mais distintas profissões. Já no decorrer da instrução obtida no curso de Serviço Social, o estudo e entendimento de tais ferramentas estimularam a motivação em conhecê-las na prática do assistente social. Como a linguagem e a comunicação são empregadas no dia a dia dos profissionais? Como a formação profissional tem assegurado essa temática na nova Era das Comunicações?

Para buscar as respostas, o propósito desta pesquisa foi estudar a linguagem e a comunicação na formação e no trabalho profissional do assistente social. Para analisar tal aspecto, os recursos metodológicos utilizados foram a pesquisa bibliográfica e consulta aos prováveis formandos do segundo semestre de 2013, do curso de Serviço Social da UnB, por meio de pesquisa qualitativa, com entrevistas semiestruturadas. A escolha por esse público deve-se ao fato de os estudantes que o compõe estarem próximos da formação acadêmica como também do exercício da profissão na qual atuarão posteriormente, visto já terem cursado as disciplinas de estágio. Por meio desse instrumental, foi possível levantar questões importantes, tais como a percepção da linguagem e comunicação como instrumento de trabalho e a preparação acadêmica para a atuação profissional.

Além da metodologia empregada, a parte teórica desse material está dividida em uma estrutura de sequência lógica, fundamentada para o entendimento e a contextualização do tema Serviço Social e Comunicação. A produção é dividida em três capítulos, nos quais há algumas ramificações.

O primeiro capítulo, intitulado *Linguagem e comunicação: dos primórdios à contemporaneidade*, aborda tais elementos como sendo intrínsecos à espécie humana e como possibilitadores de interações entre os indivíduos. A partir disso, a linguagem é definida mediante diferentes pontos de vista de autores como Descartes, Engels, Marx, Saussure, Vygotski, entre outros. Após identificar o que é linguagem, os seus tipos foram apresentados para além do verbal e não verbal. Ao se constatar que a comunicação só existe por meio da linguagem, esta também foi explorada de acordo com o significado que autores como Bakhtin, Freire, Giddens e Pasquali trazem. Como a comunicação depende de emissores e receptores,

existem diversos modelos comunicacionais que são expostos no primeiro capítulo. Com base nesses modelos, foi possível chegar à evolução da comunicação em seus diversos contextos históricos e sociais. Perante essa transformação, foi observado que é por meio da comunicação que há transferência de informações independentemente dos canais utilizados para isso. A informação, como um direito de todos os indivíduos garantido constitucionalmente, remete à comunicação também a mesma prerrogativa.

O segundo capítulo, denominado Serviço Social: trabalho, linguagem, comunicação e informação, expõe, a partir de autores como Netto e Vieira, a transmutação da atividade hoje reconhecida como profissão, porém, antes considerada conforme mera ajuda. Posteriormente a isso, o Serviço Social, relacionado a múltiplos direitos humanos, foi declarado como uma profissão inserida na divisão social e técnica do trabalho que se apropria de conhecimentos teórico-metodológicos, ético-políticos e técnico-operativos para se ter uma atuação ética, segura e responsável. Posto isso, procura-se saber – ainda no desenvolvimento do segundo capítulo e com o apoio de Granemann, Iamamoto e Marx – de qual forma o trabalho dos assistentes sociais se relaciona com a linguagem abordada e analisada no primeiro capítulo. Tais diagnósticos e pesquisas possibilitam evidenciar os instrumentais específicos às funções e atividades do profissional de Serviço Social e, por conseguinte, deliberar sobre os diversos instrumentos utilizados diariamente nas atividades funcionais dele. Essas ferramentas de trabalho são explicadas com base em Cardoso, Guerra, Marconsin e Sousa, juntamente com outros estudiosos da temática.

Enfim, no último capítulo, designado Formação e linguagem, após coleta de dados por meio das entrevistas realizadas, foram analisadas as informações subjacentes e, subsequentemente, criando interligações entre os resultados obtidos. As três primeiras informações são referentes à pergunta inicial feita na entrevista, tendo como foco a percepção da linguagem como instrumento de trabalho no Serviço Social. Nesta, encontram o grau de importância da linguagem na profissão; se ela está presente ou não nos diversos âmbitos funcionais; e, por fim, se existem e são utilizados tipos de linguagens diferentes na atuação dos assistentes sociais. Com fundamento no sentimento de preparo na utilização da linguagem como instrumento de trabalho, duas associações – preparo para atuar e disciplinas preparatórias – são concebidas e prontamente relacionadas ao segundo questionamento feito na entrevista. Logo, é testemunhada a razão pela qual os estudantes se sentem ou não preparados em relação ao uso da linguagem. Em seguida, conclusões são feitas a partir das considerações obtidas podendo, futuramente, servir para outros estudos com temas relacionados.

## **1 LINGUAGEM E COMUNICAÇÃO: DOS PRIMÓRDIOS À CONTEMPORANEIDADE**

A linguagem e a comunicação são elementos intrínsecos à espécie humana, ou seja, são naturais aos seres humanos que “nascem com uma aparelhagem física, anatômica, nervosa e cerebral que lhes permite expressarem-se pela palavra” (CHAUÍ, 2000, p. 176). De acordo com Freire (1969 apud LIMA, 1981, p. 122), a palavra é a essência da comunicação. Assim, a linguagem está junto à espécie humana desde o seu nascimento e é graças a ela que são modelados os pensamentos, os sentimentos, as emoções, os esforços, as vontades e os atos. Dessa forma, é por meio da linguagem que o sujeito influencia e é influenciado. E é a partir dessa influência que acontece o ato de comunicação definido por Freire “como um processo de interação entre sujeitos em diálogo” (1969 apud LIMA, 1981, p. 118), ou seja, sendo o ser humano uma “criatura essencialmente comunicativa” (LIMA, 1981, p. 75), ele se utiliza da linguagem para comunicar e interagir com a sociedade e o mundo em que vive.

Chauí (2000, p. 176-177) diz que a linguagem nasce por imitação, na qual sua origem seria a imitação dos sons animais e naturais; nasce por imitação dos gestos, ou seja, a partir de uma encenação na qual o gesto indica um sentido; nasce da necessidade, seja de fome, de sede, ou até mesmo “da necessidade de reunir-se em grupo para defender-se das intempéries, formando um vocabulário elementar e rudimentar, que gradativamente, tornou-se mais complexo e uma língua” (2000, p. 177); e nasce também das emoções, como o grito de medo, surpresa ou alegria; o choro de dor, medo ou compaixão; o riso de prazer, bem-estar ou felicidade, entre outros.

Assim, seguindo o raciocínio estabelecido por esses autores, admite-se que o principal elemento que diferencia o ser humano dos demais animais é a capacidade racional que ele possui. Desse modo, é por intermédio da linguagem – uma das dimensões da racionalidade e expressão do pensamento humano – que os homens se expressam por meio de gestos ou de diferentes sons (a voz). Como afirma Coelho (2008, p. 20), é a presença da alma pensante que faz com que a fala dos humanos seja lógica e coerente. Os animais também emitem sons e possuem movimentos corporais ou gestos como forma de interação e comunicação, contudo essas imitações e respostas são inconscientes a estímulos externos, por isso, limitados.

Citando o filósofo franco-suíço, Rousseau, autor do livro *Ensaio sobre a origem das línguas*, Chauí (2000, p. 172) diz que a palavra diferencia os homens dos animais e a linguagem, as nações entre si. Já lembrando Aristóteles na abertura de sua obra *Política*, diz Chauí:

[...] somente o homem é um “animal político”, isto é, social e cívico, porque somente ele é dotado de linguagem. Os outros animais, escreve Aristóteles, possuem voz (phone) e com ela exprimem dor e prazer, mas o homem possui a palavra (logos) e, com ela, exprime o bom e o mau, o justo e o injusto. (CHAUÍ, 2000, p. 172)

Vale ressaltar ainda, conforme a origem da linguagem, que, de acordo com a necessidade de subsistência e, conseqüentemente, o ato do trabalho, surge um novo meio de expressão e comunicação.

Entre os hominídeos – e de maneira completa e superior com o *homo sapiens* –, o desenvolvimento da relação com a natureza por meio do processo de trabalho exigiu um sistema de novos meios de expressão e comunicação, que ultrapassou em muito os sinais conhecidos entre as outras espécies animais e outras linhagens pré-humanas. A linguagem, desta maneira, possibilitou a coordenação da atividade humana, a descrição e transmissão de experiências, bem como a melhora da eficiência do trabalho. (MARTINS; SILVA, 2008, p. 41)

A partir do exposto, como indica Sales (2011, p. 50), a linguagem pode ser percebida “como uma das características primordiais do ser humano, a qual, juntamente com o trabalho, abre o caminho para a construção da liberdade e da sociabilidade dos homens”. E é, pois, por meio dela, que “a comunicação tem importância fundamental na organização de uma sociedade” (RUIZ, 2011, p. 82).

### 1.1 Linguagem: definições e tipos

Várias são as definições de linguagem. Dicionários como Silveira Bueno e Michaelis Online trazem as seguintes explicações: “Utilização dos elementos de uma língua como meio de comunicação entre os homens, de acordo com as preferências de cada um, sem preocupação estética; qualquer meio de exprimir o que se sente ou pensa; estilo” (BUENO, 2000, p. 473), e:

1 Faculdade de expressão audível e articulada do homem, produzida pela ação da língua e dos órgãos vocais adjacentes; fala. 2 Conjunto de sinais falados (glótica), escritos (gráfica) ou gesticulados (mímica), de que se serve o homem para exprimir suas ideias e sentimentos. 3 Qualquer meio que sirva para exprimir sensações ou ideias. 4 Agregado de palavras e métodos de os combinar usados por uma nação, povo ou raça; idioma, língua, dialeto. (DICIONÁRIO Michaelis, 2013)

A Gramática reflexiva – texto, semântica e interação, de Cereja e Magalhães (2005, p. 19), traz o conceito de linguagem como sendo “um processo comunicativo pelo qual as pessoas interagem entre si”. Os autores destacam, ainda, que palavras, gestos, movimentos, expressões corporais e faciais são linguagem, ou seja, apontam que existem vários tipos que serão detalhados mais adiante. São eles: verbal, não verbal, misto e digital.

Filósofos como Descartes e Marx consideram que existe unidade entre pensamento e linguagem. Para Descartes, que considerava o homem como um composto de corpo e alma, “duas substâncias profundamente unidas, embora essencialmente distintas: a alma, substância pensante e inextensa, e o corpo, substância extensa” (apud COELHO, 2008, p. 18), o pensamento está intimamente associado a algo imaterial, a alma, e a linguagem tem relação com o corpo. Então, se para Descartes “o pensamento é uma atividade exclusiva da alma, a linguagem envolve tanto o corpo quanto a alma” (apud COELHO, 2008, p. 19). Sendo assim, “o que é linguagem?”, indaga Coelho. “A capacidade humana de combinar palavras e constituir discursos racionalmente, o que envolve a alma e o corpo”, responde Coelho (2008, p. 21). E acrescenta:

[...] pensamento e linguagem podem ser separados? O pensamento pode ser separado da linguagem por ser atividade da alma e a linguagem poderia ser separada do pensamento se considerarmos apenas o aspecto corpóreo – mecânico – da produção de palavras e gestos. Existe pensamento sem linguagem? Sim, e isso significa [...] a rigor, o pensamento independentemente de uma atividade corpórea. (COELHO, 2008, p. 21)

Indo além e complementando todo o exposto, Coelho (2008, p. 21-22) explica que o pensamento é um processo mental e a linguagem é um processo misto, tanto mental quanto corporal, ou seja: ao corpo pertence à expressão física e à alma estão vinculados os pensamentos, as ideias e atividades inatas.

Já Marx considera a linguagem como o modo de ser do pensamento e, de acordo com ele, ambos – linguagem e pensamento – são fenômenos que se desenvolvem nas relações sociais e nas atividades reais produzidas pelos indivíduos. Assim, “a linguagem nasce, como a consciência, da carência, da necessidade de intercâmbio com outros homens” (MARX; ENGELS, 1980, p. 36 apud MARTINS; SILVA, 2008, p. 39).

De acordo com Martins e Silva (2008, p. 41), “a linguagem não é simplesmente um meio pelo qual expressamos nossas ideias e experiências a um outro. Pelo contrário, ela é



fundamental no próprio processo de articulação do pensamento, que tem como mediação o signo”.

Para Vygotski (1993), a linguagem combina a função de comunicação e a função de pensamento. Segundo ele, a função inicial da linguagem é a “de comunicação, de conexão social, de influenciar quem nos rodeia, tanto por parte dos adultos como da criança” (MARTINS; SILVA, 2008, p. 51). Mesmo sendo comunicativa a função inicial da linguagem, os autores pontuam que esta não se limita a instrumento de comunicação e reafirmam que a linguagem também é central na articulação do pensamento. “Como sistema de signos sociais, a linguagem por sua vez determina a consciência e a atividade mental” (MARTINS; SILVA, 2008, p. 52).

Coelho e Vicente, no prefácio do livro *Pensamento e linguagem: subjetividade, comunicação e arte* (2008, p. 9), diante da tese de Lévi-Strauss de que não existe “homem universal”, mas os homens e suas linguagens, explicam que a ideia fundamental da defesa do antropólogo é que:

[...] a linguagem não pode ser reduzida a um instrumento de comunicação e expressão, a um veículo de informação, ou a uma mera articulação de símbolos e sinais, mas é um produto do pensamento humano, construído ou constituído em contextos de uso, na própria movimentação/gesticulação, surgindo como expressão e comunicação do que os homens percebem num universo que se mostra apreensível em sua significação e daquilo que imprimem nesse mesmo universo.

Assim, Saussure (2006 apud BALLY; SECHEHAYE, 2006, p. 17) define a linguagem como multiforme, ou seja, explica que ela tem várias formas e aspectos: “[...] ao mesmo tempo física, fisiológica e psíquica, ela pertence além disso ao domínio individual e ao domínio social”. Então, conforme sua teoria, “a linguagem tem um lado individual e um lado social, sendo impossível conceber um sem o outro” (BALLY; SECHEHAYE, 2006, p. 16). Desse modo, a linguagem comporta duas partes: a língua e a fala. Para Saussure a língua é definida como a parte social da linguagem e a fala é a parte individual. Esta explicação se dá da seguinte forma: a língua é plenamente social em sua essência e independente do indivíduo, somente um indivíduo não é capaz de mudá-la e a fala é individual por ser parte constituinte da fonação que é essencialmente psicofísica.

Chauí (2000, p. 177) apresenta a linguagem como “um sistema de signos ou sinais usados para indicar coisas, para a comunicação entre pessoas e para a expressão de ideias, valores e sentimentos”.

Essa definição afirma que: 1. a linguagem é um sistema, isto é, uma totalidade estruturada, com princípios e leis próprios, sistema esse que pode ser conhecido; 2. a linguagem é um sistema de sinais ou de signos, isto é, os elementos que formam a totalidade lingüística [sic] são um tipo especial de objetos, os signos, ou objetos que indicam outros, designam outros ou representam outros. [...] No caso da linguagem, os signos são palavras e os componentes das palavras (sons ou letras); 3. a linguagem indica coisas, isto é, os signos lingüísticos [sic] (as palavras) possuem uma função indicativa ou denotativa, pois como que apontam para as coisas que significam; 4. a linguagem tem uma função comunicativa, isto é, por meio das palavras entramos em relação com os outros, dialogamos, argumentamos, persuadimos, relatamos, discutimos, amamos e odiamos, ensinamos e aprendemos, etc.; 5. a linguagem exprime pensamentos, sentimentos e valores, isto é, possui uma função de conhecimento e de expressão, sendo neste caso conotativa, ou seja, uma mesma palavra pode exprimir sentidos ou significados diferentes, dependendo do sujeito que a emprega, do sujeito que a ouve e lê, das condições ou circunstâncias em que foi empregada ou do contexto em que é usada. (CHAUÍ, 2000, p. 177-178)

Para finalizar o acervo de definições, Chalhoub (1997, p. 06) considera a linguagem como “qualquer mensagem organizada como um sistema de signos”, signos que podem ser palavras, gestos, expressões e/ou movimentos. Assim, para a linguagem ter algum sentido, ela deve ser um conjunto organizado, construído e constituído por signos. Ao considerar o homem como o ser da fala, Chalhoub (1999, p. 06) destaca que a linguagem participa de aspectos mais amplos que apenas o verbo, ou seja, são várias as formas de se comunicar e/ou de se passar uma mensagem:

[...] o corpo fala, a fotografia flagra, a arquitetura recorta espaços, a pintura imprime, o teatro encena o verbal, o visual, o sonoro, a poesia – forma especialmente inédita de linguagem – surpreende, a música irradia sons, a escultura tateia, o cinema movimenta etc. (CHALHUB, 1999, p. 06)

Neste ponto entram, portanto, os diferentes tipos de linguagem que o ser humano dispõe para comunicar-se com o mundo, com as pessoas individualmente e com a sociedade. Como exemplificam Cereja e Magalhães (2005), na linguagem do cotidiano, o homem faz uso da linguagem verbal e não verbal. A linguagem verbal “é a palavra, falada ou escrita” e todos os outros recursos de comunicação, como imagens, desenhos, símbolos, músicas, danças, mímicas, pinturas, fotografias, esculturas, gestos, entre outros, fazem parte da linguagem não verbal. Há, ainda, de acordo com os autores, as linguagens mistas, que fazem uso da linguagem verbal e não verbal ao mesmo tempo, “como as histórias em quadrinho, o cinema, o teatro e os

programas de TV, que podem reunir diferentes linguagens, como o desenho, a palavra, o figurino, a música, o cenário, etc.” (CEREJA; MAGALHÃES, 2005, p. 19). E com o aparecimento da informática, também surgiu a linguagem digital, “que, valendo-se da combinação de números, permite armazenar e transmitir informações em meios eletrônicos” (CEREJA; MAGALHÃES, 2005, p. 19).

Vale destacar aqui que a linguagem corporal é um tipo de linguagem não verbal, pois determinados movimentos corporais (gestos, posturas e expressões faciais) podem transmitir mensagens e intenções. “Sem dúvida, a movimentação corporal desempenha um papel importante nas interações” (CARAMASCHI, 2008, p. 119). É a partir de tais movimentações que expressões emocionais como de felicidade, tristeza, raiva, repulsa, medo, surpresa, entre outras, podem ser transmitidas e captadas. Como aponta Giddens (2005, p. 86), “as impressões não verbais que transmitimos muitas vezes indicam, inadvertidamente, que o que dizemos não é bem o que queremos dizer”. Devido a isso, Caramaschi (2008, p. 120) afirma que as expressões faciais possuem um papel comunicativo extremamente importante e evidente, “por apresentar aspectos não evidenciados pelo corpo”.

Essas explicações complementam uma à outra e esclarecem que “a linguagem é, assim, a forma propriamente humana da comunicação, da relação com o mundo e com os outros, da vida social e política, do pensamento e das artes” (CHAUÍ, 2000, p. 173).

## 1.2 Comunicação: definições, modelos e evolução

Qual o significado original da palavra comunicação?

A palavra comunicação tem sua origem etimológica no substantivo latino *communicationem* (século XV), que significa “a ação de tornar comum”. Sua raiz é o adjetivo *communis*, comum, que significa “pertencente a todos ou a muitos”. E o verbo é *comunicare*, comunicar, que significa “tornar comum, fazer saber”. (LIMA, 2004, p. 22)

Freire diz, em seu livro *Extensão ou comunicação?*, que “o mundo dos seres humanos é um mundo de comunicação” (1969, p. 66, apud LIMA, 2004, p. 60), ou seja, acaba por afirmar o que foi dito anteriormente na introdução deste capítulo. Já em sua obra clássica, *Pedagogia do oprimido*, Freire, citado por Lima (2004, p.63), define a comunicação como um “encontro entre homens, mediados pela palavra, a fim de dar nome ao mundo”. Aqui, a palavra é defendida como “algo mais que um instrumento que torna possível o diálogo” (LIMA, 2004, p. 63). Dessa

forma, de acordo com Freire, a palavra é reflexão e ação. Assim sendo, “a comunicação é definida como uma relação social transformadora” (LIMA, 2004, p. 67).

Bakhtin (1995 apud MARTINS; SILVA, 2008, p. 54) compreende a palavra como signo da comunicação e a considera como fenômeno ideológico: “A palavra é o modo mais puro e sensível da relação social”. Para ele, a palavra está presente em todos os atos de compreensão e em todos os atos de interpretação. Desse modo, encontra-se viva na comunicação. Já Pasquali (2005, p. 22) considera a comunicação como um ato moral e um ato de relacionamento interpessoal, bem como um ato político e um ato de construção social. Mediante seu ponto de vista, “comunicação e padrões de co-existência [sic] são dois caminhos fundamentais, essenciais e relacionados, pelos quais as pessoas se unem no relacionamento humano” (PASQUALI, 2005, p.22).

Portanto, as pessoas se comunicam e interagem entre si. O que uma pessoa diz acaba provocando uma reação na outra e vice-versa. Assim, quando as pessoas se compreendem há comunicação e quando o que uma pessoa diz interfere no comportamento da outra há uma interação. Então, conforme estabelece Cereja e Magalhães (2005, p. 19), “a comunicação ocorre quando interagimos com outras pessoas utilizando linguagem”, ou seja, os indivíduos se inter-relacionam e interagem por meio da linguagem (seja ela verbal ou não verbal).

No processo comunicativo existe, então, uma interação entre as pessoas, por meio da linguagem, os chamados interlocutores. Aquele que produz a linguagem é chamado de locutor ou emissor e aquele que recebe a linguagem é chamado de locutário ou receptor. É importante frisar que, para que a comunicação se realize com sucesso, é necessário que cada um dos interlocutores compreenda bem o que o outro diz.

Assim sendo, de acordo com Cereja e Magalhães (2005, p. 30), todo ato de comunicação envolve sempre seis componentes essenciais. São eles: I) o locutor (emissor), aquele que diz algo a alguém; II) o locutário (receptor), aquele com quem o locutor se comunica; III) a mensagem, o que foi transmitido entre os interlocutores; IV) o código, a convenção que permite ao interlocutor compreender a mensagem; V) o canal, que é o meio físico que conduz a mensagem ao interlocutor; e, VI) o referente, que é o assunto da mensagem.

A *Nova Enciclopédia Ilustrada da Folha de São Paulo* (1996, p. 214) descreve a comunicação como sendo a troca de informação entre indivíduos, constituindo-se em um dos processos fundamentais da experiência humana e da organização social. Enfatiza ainda que

todas as formas de comunicação, desde as mais diretas e pessoais até à comunicação de massa, envolvem os mesmos elementos básicos citados acima:

[...] um iniciador do processo (ou emissor), que faz uso de um código para formular uma mensagem e a envia, na forma de um sinal (ondas sonoras, letras impressas, luz), por meio de um determinado canal (ar, fios, papel), a um receptor da mensagem, que a decodifica e interpreta o seu significado. (PAULO, 1996, p.214)

Segundo Giddens (2007, p. 374), a comunicação é “a transferência de informações de um indivíduo ou grupo para outro, seja através da fala ou por meio da mídia de massa dos tempos modernos – indispensável em qualquer sociedade”. Lima descreve no livro *Mídia: teoria e política* que a palavra comunicação vem sofrendo alterações e modificações em seu significado ao longo do tempo.

Ela significou: (a) objeto tornado comum – uma comunicação ou um comunicado; (b) os meios físicos de transporte, as ‘vias de comunicação’ – estradas de rodagem e de ferro, rios, canais; e (c) os meios tecnológicos de transmissão de informação, isto é, a mídia. (LIMA, 2004, p. 23, grifo do autor)

Cardoso, citado por Moraes (2010, p. 43), afirma que todas as sociedades são caracterizadas por modelos de comunicação:

[...] o primeiro é definido como comunicação interpessoal, e caracterizado pela troca bidirecional entre duas ou mais pessoas dentro de um grupo. O segundo modelo, igualmente enraizado em nossas sociedades, é a comunicação de um-para-muitos, em que cada indivíduo envia uma só mensagem a um grupo limitado. E o terceiro modelo, [...] é o da comunicação de massa, no qual, graças ao uso de tecnologias específicas de mediação, uma só mensagem é dirigida a uma massa de pessoas, isto é, é enviada a uma audiência cuja dimensão é desconhecida, e como tal não está previamente delimitada.

De acordo com o autor, nossas sociedades têm testemunhado o aparecimento de um novo modelo comunicacional, um quarto modelo de comunicação, baseado na troca em rede:

[...] o modelo comunicacional da nossa sociedade é moldado pelos processos de globalização comunicacional mundiais, juntamente com a articulação em rede massificada e a difusão de mídias pessoais, e em consequência o aparecimento da mediação em rede. A organização de usos e a ligação em rede das mídias dentro desse modelo comunicacional parecem estar diretamente ligadas aos diferentes graus de uso de interatividade que as mídias atuais permitem. (CARDOSO apud MORAES, 2010, p. 43)

Tal modelo comunicacional, no qual prevalece a articulação em rede, recebe denominação de comunicação em rede. “Ele não substitui os modelos anteriores, antes os

articula, produzindo novos formatos de comunicação e também permitindo novas formas de facilitação de *empowerment*, e consequentemente, de autonomia comunicativa” (CARDOSO apud MORAES, 2010, p. 44).

Esse quarto modelo de comunicação proposto pelo autor surge mediante as inovações tecnológicas que caracterizam o processo de globalização. Segundo Ianni (2007, p. 195), “as técnicas eletrônicas, compreendendo a microeletrônica, a automação, a robótica e a informática, em suas redes e vias de alcance global, intensificam e generalizam as capacidades dos processos de trabalho e produção” e podem ser consideradas uma das características da globalização.

Capparelli e Lima (2004, p. 17) avaliam a internet como a face mais visível dessas inovações tecnológicas: “A World Wide Web [interface gráfica da internet] se transforma simultaneamente em rádio, televisão, telefone, correio, além de transmissor e receptor de dados nas mais diferentes formas”. Por sua vez, Lima (2004, p. 25) diz que, nos últimos anos, as tecnologias de comunicação e da mídia passaram por um processo acelerado e constante de modificações que alteraram a própria natureza da comunicação de massa:

[...] a origem dessas transformações está na chamada revolução digital, isto é, na possibilidade de redução (digitalização) de textos, sons e imagens a *bits*. Foi esse avanço que deu origem à convergência tecnológica que está dissolvendo as fronteiras entre as telecomunicações, a comunicação de massa e a informática, isto é, entre o telefone, a televisão e o computador ou entre a televisão, a internet e o computador.

Isso significa que, conforme apontou Capparelli e Lima (2004), as diferentes tecnologias que eram necessárias para transmissões analógicas estão sendo substituídas por redes digitais. As consequências dessas convergências são várias, tanto na economia política do setor de comunicações, nos modos de produção e nas informações quanto nas relações sociais. De acordo com Santos (2007, p. 65), a globalização tem de ser encarada a partir de dois processos paralelos:

[...] de um lado, dá-se a produção de uma materialidade, ou seja, das condições materiais que nos cercam e que são a base da produção econômica, dos transportes e das comunicações. De outro, há a produção de novas relações sociais entre países, classes e pessoas.

Em relação à economia política:

[...] a dissolução das fronteiras entre as telecomunicações, os *mass media* e a informática, isto é, o surgimento da nova mídia e a privatização dos serviços de telecomunicações que vem acontecendo em todo o mundo nas últimas

décadas, ocasionou a maior onda de compras, fusões e parcerias de agentes econômicos já conhecida na história da economia. (LIMA, 2004, p. 25)

Esse fato alterou a economia do setor e provocou uma concentração da propriedade privada na mídia, o que deu origem a um processo de oligopolização com emergência de novos atores globais. Como aponta Giddens (2007, p. 383), “os mercados nacionais deram lugar a um mercado global mutável, enquanto as tecnologias fizeram com que formas da mídia que antes eram distintas se fundissem”. Held (1999 apud GIDDENS, 2007, p. 383-384), em seu trabalho sobre globalização, assinala cinco grandes mudanças que contribuíram para o surgimento da mídia global. São elas:

I) maior concentração da propriedade – atualmente a mídia global é dominada por um pequeno número de corporações poderosas pois empresas de mídia independentes têm sido incorporadas a conglomerados de mídia extremamente centralizados; II) transferência do domínio público para o privado – nas últimas décadas, a liberalização do ambiente empresarial e o relaxamento das regulamentações levaram à privatização (e comercialização) das empresas de mídia em muitos países; III) estruturas corporativas transnacionais – as empresas de mídia não operam mais estritamente dentro das fronteiras nacionais, os investimentos e as aquisições ultrapassam as fronteiras; IV) diversificação em torno de uma variedade de produtos da mídia – a indústria da mídia passou por uma diversificação e está bem menos segmentada do que no passado, conglomerados de mídia produzem e distribuem uma mistura de conteúdos de mídia que inclui músicas, notícias, mídia impressa e programação de televisão; V) aumento no número de fusões de corporações de mídia – existe uma tendência em direção às alianças entre companhias de diferentes segmentos da indústria da mídia, estas estão envolvendo-se cada vez mais nas fusões de corporações, com a crescente integração entre as formas da mídia. (HELD, 1999 apud GIDDENS, 2007, p.383-384)

Assim, Brittos (2010, p. 63) considera a sociedade contemporânea como uma sociedade midiaticizada,

[...] na medida em que as realidades são conformadas crescentemente pela mídia, em especial porque é através dela que são (ou deveriam ser) conhecidos os acontecimentos, as demandas sociais e as identidades culturais, assim como é por seu intermédio que os grupos sociais podem oferecer suas versões de mundo com impacto social mais amplo.

Entretanto, é importante destacar que a informação oferecida à humanidade por meio dessas mídias – e mais especificamente através da notícia – é manipulada e, ao invés de esclarecer, confunde. Como afirma Pasquali (2005, p. 45), “desde que a comunicação face-a-face [sic] foi substituída pela mídia, que proliferou mas alterou as intercomunicações, quase todas as comunicações humanas passaram a ser ‘mediadas’, despersonalizadas pelos canais

pelos quais passam”. Como proposto por Marx (1977, v. 1: 67 apud MORAES, 2010, p. 84), os meios de comunicação contemporâneos, a partir da condição de distribuidores de conteúdos, “transportam signos; garantem a circulação veloz das informações; movem as ideias; viajam pelos cenários onde as práticas sociais se fazem; recolhem, produzem e distribuem conhecimento e ideologia”.

A informação chega, portanto, ao leitor, ao ouvinte e ao telespectador de forma maquiada, pois “não é propriamente o fato o que a mídia nos dá, mas uma interpretação, isto é, a notícia” (SANTOS, 2007, p. 40). Como assegura Arbex (2009, p. 385), o monopólio da comunicação, exercido pelas corporações da mídia, tem consequências políticas, culturais, sociais e econômicas de longo alcance e profundidade. “Impede o debate plural e democrático das ideias, torna invisível atores e movimentos sociais, padroniza comportamentos, constrói percepções e consensos segundo critérios e métodos não transparentes e não submetidos ao controle das sociedades” (ARBEX, 2009, p. 385). Tendo, pois, a informação como “um dado essencial e imprescindível”, como declara Santos (2007, p. 39), essas ações midiáticas acabam por ferir um direito assegurado na Constituição Federal, de 1988, que é o direito de informar e ser informado.

### **1.3 A comunicação e a informação como direito humano**

Como visto anteriormente, “o monopólio da comunicação, de fato, atenta contra o exercício das liberdades fundamentais previstas pela Declaração Universal dos Direitos Humanos, em particular os direitos à *liberdade de opinião e expressão*” (ARBEX, 2009, p. 390-391, grifo do autor).

A *Declaração Universal dos Direitos Humanos*, de 1948, traz em seu artigo 19, o direito à informação e o direito à comunicação, afirmando que:

[...] todo o homem tem direito à liberdade de opinião e expressão; esse direito inclui o de não ser molestado por causa de suas opiniões, o de investigar e receber informações e opiniões e o de difundi-las, sem limitação de fronteiras, por qualquer meio de expressão.

Na enunciação, de acordo com Guareschi e Biz (2005), o direito à informação diz respeito ao direito de ser bem informado, sem parcialidade e o de poder buscar a informação livremente, em qualquer lugar; e o direito à comunicação é o de expressar a opinião, manifestar o pensamento e dizer palavras por qualquer meio de expressão. Afirmam ainda que o direito à



comunicação engloba o direito de ter espaço para se comunicar. León (2009, p. 410) assegura também que o direito à comunicação parte de uma concepção mais abrangente e incorpora

[...] um enfoque mais interativo, no qual os atores sociais são sujeitos da produção informativa e não simplesmente receptores passivos da informação. Da mesma forma, assume que o reconhecimento desse direito é necessário ao exercício dos demais direitos humanos e elemento fundamental da vigência democrática.

De acordo com Hamelink (2005, p. 144), o direito de comunicar é percebido por seus protagonistas como mais fundamental do que o direito à informação, como atualmente disposto pelas leis internacionais. “A essência do direito seria baseada na observação de que a comunicação é um processo social fundamental, uma necessidade humana básica e o fundamento de todas as organizações sociais” (HAMELINK, 2005, p. 144).

Como declara a Comissão MacBride, no Relatório MacBride (1983), documento da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura – Unesco, conhecido no Brasil por *Um mundo e muitas vozes – comunicação e informação na nossa época*,

[...] as necessidades de comunicação em uma sociedade democrática devem ser atendidas pela extensão dos direitos específicos, tais como o direito a ser informado, o direito a informar, o direito à privacidade, o direito a participar na comunicação pública – todos elementos de um novo conceito, o direito de comunicar. (COMISSÃO INTERNACIONAL PARA O ESTUDO DOS PROBLEMAS DA COMUNICAÇÃO, 1980, p. 265 apud HAMELINK, 2005, p. 145)

Tal direito de comunicar-se é assim definido pelo Relatório MacBride (1983):

[...] todo mundo tem o direito de comunicar. Os elementos que integram esse direito fundamental do homem são os seguintes, sem que sejam de modo algum limitativos: a) o direito de reunião, de discussão, de participação e outros direitos de associação; b) o direito de fazer perguntas, de ser informado, de informar e os outros direitos de informação; c) o direito à cultura, o direito de escolher, o direito à proteção da vida privada e outros direitos relativos ao desenvolvimento do indivíduo. (RELATÓRIO MacBride apud RAMOS, 2005, p. 249)

Assim sendo, como certifica Ruiz (2011, p. 97),

[...] o direito à comunicação é mais do que direito à informação e liberdade de expressão: é o direito de produzir e veicular informação, de possuir condições técnicas e materiais para dizer e ser ouvido, de ser protagonista de um sistema de comunicação plural. É, acima de tudo, compreender a comunicação como um bem público, que pertence ao conjunto da sociedade.

Complementando, a *Carta de Brasília – Encontro Nacional de Direitos Humanos* (MNDH, 2005) assegura que “a comunicação é um direito humano que deve ser tratado no

mesmo nível e grau de importância que os demais direitos humanos”. Pasquali (2005, p. 31) garante, então, que “o direito não implica em qualquer limitação. Ao contrário, ele estende a liberdade comunicativa a mais pessoas”.

A *Constituição Brasileira* de 1988, por sua vez, reafirma o artigo 19 presente na *Declaração Universal dos Direitos Humanos* (1948) e traz, no Art. 5º do Capítulo I dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos, que todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantido a todos os brasileiros e aos estrangeiros que residem no país, a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade. Dessa forma, apresenta o inciso IV, no qual é livre a manifestação do pensamento, sendo vedado o anonimato; o inciso IX onde é livre a expressão da atividade intelectual, artística, científica e de comunicação, independentemente de censura ou licença; e o inciso XIV onde é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional. Nesse contexto, percebe-se que todos podem se expressar, que o direito à comunicação é universal e, principalmente um direito humano. “Isto é um direito inalienável, nato, dos seres humanos, dotado como nenhum outro ser vivo para a codificação/transmissão e decodificação/recepção das mensagens, para que um conheça o outro, pela intercomunicação em códigos e canais selecionados por eles” (PASQUALI, 2005, p. 33).

Conforme expõe Figueiredo (2011, p. 339):

[...] na perspectiva da lei, o acesso e o direito à informação estão assegurados, tornando-se um requisito preponderante para a construção da cidadania, pois só a socialização de informações poderá fornecer aos membros da sociedade civil condições para o alcance da cidadania integral.

Desse modo, a *Carta de Brasília - Encontro Nacional de Direitos Humanos* (2005) assegura que:

[...] o direito de ter voz e de se fazer ouvir vincula-se à necessária existência de um sistema que viabilize o exercício da liberdade de expressão mediante o acesso à uma mídia livre e pluralista que faça distinção entre a opinião e o relato dos fatos; respeite e incorpore as diversidades étnicas, raciais, sexuais, culturais, regionais e das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida; que atue na educação em direitos humanos e na difusão de informações sobre as questões políticas, sociais, econômicas e culturais de maneira veraz e ética, em processos institucionais que tenham efetiva participação da sociedade e controle social.

Complementa, declarando que o monopólio e o oligopólio em todas e em quaisquer partes dos ramos institucionais e empresariais das comunicações é um impedimento e uma barreira para o exercício do direito humano à comunicação. Assim sendo, a *Carta de Brasília* -

*Encontro Nacional de Direitos Humanos* (2005) reafirma o que está na *Constituição Brasileira*, no parágrafo 5º do artigo 220 do capítulo V: “Os meios de comunicação social não podem, direta ou indiretamente, ser objeto de monopólio ou oligopólio”.

Porém, a realidade brasileira nega esse parágrafo da Constituição. Na prática, quem decide o que as pessoas podem ler, ouvir e ver são os grandes empresários, ou seja, os detentores das concessões e dos meios de comunicação. “A mídia está concentrada e representa limitação à pluralidade de informações em detrimento da democracia” (GUARESCHI; BIZ, 2005, p. 83).

Como explicitado por Moysés e Brant (2004, p. 276 apud RUIZ, 2011, p. 38), essa concentração midiática

[...] pode ser traduzida em números: apenas seis redes privadas de televisão aberta e seus 138 grupos afiliados controlam 667 veículos de comunicação. Seu vasto campo de influência se capilariza por 294 emissoras de televisão VHF que abrangem mais de 90% das emissoras nacionais. Somam-se a elas mais 15 emissoras UHF, 122 emissoras de rádio AM, 184 emissoras FM e 50 jornais diários.

Esses dados são provenientes do Instituto de Estudos e Pesquisa em Comunicação – Epcom. A pesquisa *Donos da mídia* foi publicada em 2002, porém vale ressaltar que, desde então, houve transferência de afiliadas de uma para outra emissora, mas não houve alteração no quadro geral. Observa-se, portanto, que há, de fato, um monopólio no setor de comunicações no Brasil e, para combater essa situação, instrumentos e mecanismos devem ser postos em prática com a finalidade de possibilitar a democratização da circulação das informações no país.

De acordo com León (2009, p. 402),

[...] a democratização da comunicação é antes de tudo uma questão de cidadania e justiça social, que se demarca no direito humano à informação e à comunicação. Quer dizer, é consubstancial à vida democrática da própria sociedade, cuja vitalidade depende de uma cidadania informada e deliberante, capaz de participar e co-responsabilizar-se [sic] na tomada de decisões sobre assuntos públicos.

Desse modo, vale pontuar que o direito à informação é um direito social como também, conforme Figueiredo (2013, p. 04), é uma liberdade democrática e condição para uma participação autônoma e igualitária dos indivíduos. Portanto, entra nesse eixo de discussão o direito da população à informação como também o direito humano à comunicação e suas estreitas relações com o Serviço Social como veremos a seguir.

## 2 SERVIÇO SOCIAL: TRABALHO, LINGUAGEM, COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO

Por serem intrínsecas ao ser humano, mesmo evoluindo no tempo, tanto a linguagem como a comunicação têm repercussão importante e direta sobre as atividades de cada indivíduo. Sabendo, pois, que a atividade principal da espécie humana é o trabalho, a linguagem e a comunicação apresentam efeitos sobre as atuações profissionais. Entre elas, a de assistente social utiliza muito desses meios para a realização de atividades diárias. Portanto, será aprofundada, neste capítulo, a análise do conjunto linguagem, comunicação e informação na profissão de Serviço Social.

Como descrito anteriormente, o ser humano é um indivíduo comunicativo que se utiliza de diferentes tipos de linguagem para comunicar-se com as pessoas individualmente na sociedade e com esta como um todo. Sendo, pois, a linguagem o processo comunicativo pelo qual as pessoas interagem e a comunicação ocorrendo quando há interação entre elas ao utilizarem a linguagem, ambos os conceitos inexistem sem o outro ou mesmo separadamente. Dessa forma, linguagem e comunicação, por serem respectivamente meio e fim do processo de entendimento mútuo e circulação de informações entre seres humanos, são praticadas constantemente juntas. E, cabe aqui destacar que, embora gestos, desenhos, movimentos, símbolos, expressões corporais e faciais, palavras e silêncio sejam exemplos de diferentes linguagens, a *palavra* tem sido o instrumento mais utilizado na formulação do pensamento, na interação com o outro e, ao mesmo tempo, para fazer-se compreender.

Assim, essa interação por meio da linguagem – verbal ou não verbal –, ou seja, a comunicação, a transferência de informações e a compreensão estão diretamente ligadas e constantemente presentes no trabalho do assistente social. Conforme indica a Lei 8.662, de 07 de junho de 1993, que regulamenta a profissão, uma das competências do assistente social é “prestar orientação social a indivíduos, grupos e à população” (artigo 4º, inciso III). É, por conseguinte, por meio dessa e de outras atividades que, de acordo com Iamamoto (2009, p. 97), o profissional do Serviço Social tem como instrumento básico de trabalho, o conhecimento e a linguagem.

Entretanto, vários são os instrumentos utilizados pelo profissional. Para que o uso deles seja eficaz, o assistente social deve levar em conta o conhecimento adquirido na formação profissional e na prática, ou seja, em seu dia a dia de trabalho, como também a sua capacidade

criativa – ambos os aspectos compõem a instrumentalidade do Serviço Social. Desse modo, é possível afirmar que o exercício profissional do assistente social, como trabalho especializado, encontra-se intimamente associado “à sua formação teórico-metodológica, técnico-profissional e ético-política” (IAMAMOTO, 2009, p. 97).

Dessa maneira, importa salientar que várias são as formas e possibilidades de intervenção profissional. Quando se está com o usuário do Serviço Social, o atendimento às necessidades do sujeito se dará por meio dos instrumentais – instrumentos e técnicas – que pressupõem interações de comunicação. Então, nessa relação usuário e assistente social, a comunicação acontece com a transferência de informações e direitos tanto solicitados e demandados pelo indivíduo quanto percebidos na abordagem. Esse processo de forma explícita ou implícita, por meio da linguagem, como já foi dito, é frequente nas atividades diárias do profissional.

A seguir será explicitado como o Serviço Social se originou e se desenvolveu no país, com ênfase na fase de reconceituação da profissão, seguido das competências e atribuições do assistente social. Após tal exposição, discute-se o trabalho em Serviço Social, o objeto de intervenção e os meios de trabalho que incluem a instrumentalidade e os diferentes instrumentos existentes nas atividades do cotidiano profissional. Ressalta-se, pois, que como o foco do trabalho é na linguagem e comunicação, ambas são tratadas e recapituladas durante toda a apresentação do tema que, por sinal, é título deste capítulo.

## **2.1 Serviço Social: da ajuda à garantia de direitos**

A ajuda, segundo Vieira (1985, p. 27), existe desde que os homens surgiram no planeta Terra, pois, a ajuda e o auxílio ao outro nascem com os seres humanos. Contudo, vale ressaltar que o Serviço Social emerge da dinâmica do capitalismo por uma necessidade do sistema e não porque a ajuda é profissionalizada. Isto é, a ajuda está presente desde que o mundo é mundo, e assim é dada ao Serviço Social uma conotação de profissionalização da ajuda com vistas a camuflar a pobreza como uma dimensão da Questão Social gerada pelo capitalismo. Desta forma, ainda que, de acordo com a autora, as iniciativas de caridade e filantropia influenciam o surgimento do Serviço Social no mundo, este só é reconhecido, mais tarde, como uma profissão que existe para mediar o conflito capital e trabalho.

Na Antiguidade, período que se estendeu desde a invenção da escrita (4000 a.C. a 3500 a.C.) até à queda do Império Romano do Ocidente (476 d.C.), a pobreza e a miséria eram consideradas manifestações divinas e castigos dos deuses aos pecadores. Os sacerdotes, responsáveis pela assistência aos pobres, curavam os males físicos, e os templos serviam e eram como ambulatórios e hospitais. Na Idade Média, período compreendido entre a tomada de Roma, em 476 d.C. até à tomada de Constantinopla pelos turcos otomanos em 1453 d.C., a pobreza e a miséria eram consideradas naturais. Ser pobre não era mais um castigo de Deus, mas sim consequência ou circunstância, e a caridade constituía um meio de alcançar méritos para a vida eterna. No Renascimento, período que se refere à civilização europeia – desenvolvida entre 1300 e 1650 –, a pobreza e a miséria eram vistas como um fenômeno social: algo normal, resultado das condições sociais. Nessa época, a caridade – representada até então como um meio de santificação para aqueles que a praticavam – torna-se uma obrigação. “[...] à sociedade cabe o dever de ajudar os pobres, que passam a ter direito a esta assistência” (VIEIRA, 1985, p. 33).

A partir do século XVI, o Estado começa a se interessar pelo bem-estar do povo. Como pontua Vieira (1985, p. 39), a intervenção estatal no campo da caridade “constituía ideia e atitude novas, pois, até aquele momento, era considerada esfera privada e religiosa”. No início do século XVII, em 1601, foi promulgada pela Rainha Elizabeth I, a primeira legislação visando à assistência social, a *Poor's Law*, a qual instituía que cada município devia encarregar-se de seus pobres. De acordo com Vieira (1985, p. 40), essa lei pretendia restringir a andança dos mendigos pela Inglaterra e facilitar a repartição e a fiscalização das esmolas.

No século XIX, a industrialização se faz presente modificando completamente o cenário econômico e familiar. Surge, então, nesse período, uma nova classe trabalhadora: “os assalariados que não ganham o suficiente para sobreviver” (VIEIRA, 1985, p. 41). Com a *Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão*, criada em 1789 durante a Revolução Francesa, liberdades e direitos fundamentais do homem foram estabelecidos de forma ecumênica, com o objetivo de abarcar toda a humanidade. Dentre eles, pode-se destacar o artigo 1º que traz o seguinte enunciado: “[Todos] os homens nascem e são livres e iguais em direitos”. Dessa forma, compreende-se que o respeito pela dignidade das pessoas deveria ser garantido, assim como outros artigos dessa Declaração asseguravam o direito à propriedade individual, à segurança, à liberdade de pensamento e opinião, como também o direito de resistência à opressão. Assim sendo, as ideias da Revolução Francesa – marcadas pelos princípios universais de “*Liberdade, Igualdade e Fraternidade*” – influíram sobre a prática da caridade e da

assistência social, o que fez com que o século XIX fosse considerado o século da “organização da assistência social”. Essa época termina com a divulgação da Encíclica *Rerum Novarum*, documento sobre a condição dos operários, promulgado em 1891, por Leão XIII.

Com tudo isso posto, é possível afirmar que até o século XIX, a noção de ajuda estava presente nos serviços sociais prestados à população. Entretanto, é a partir do século XX, por meio da busca de um conjunto de princípios, conceitos filosóficos e científicos, aplicáveis através de processos e técnicas, que essa noção se desvincula do Serviço Social que se torna conhecido a partir da garantia de direitos.

Segundo Netto (2009), o Serviço Social surge mediante o capitalismo. No século XIX, há a transição entre o capitalismo concorrencial – que se baseia na livre concorrência – e o capitalismo monopolista – onde há o aumento dos lucros nos mercados que geram a concorrência –, com ideais imperialistas. Com o capitalismo surge, então, a Questão Social, que ocorre devido à diferença existente entre o capital e o trabalho. A Questão Social passa, então, a ser objeto de intervenção do Estado que, por sua vez, é locus da mediação do conflito gerado por eles. Assim sendo, importa salientar que a Questão Social é gerenciada pelo governo por meio de Políticas Públicas Sociais e da Legislação Social.

De acordo com Netto (2009, p. 54-55), no final do século XIX e início do XX, o marxismo possibilita que a classe operária ganhe condições para sua assunção como *classe para si* e faz com que o proletariado comece a construir a sua identidade como protagonista histórico-social consciente. Como afirma o autor, é subjacente ao pensamento marxista que os indivíduos tomam consciência de sua situação perante à sociedade. É, pois, a partir desse momento que os trabalhadores conscientizam-se de que estão sendo explorados.

No início da história do Serviço Social, como profissão regulamentada, o objeto de estudo era o homem como ser humano e “provedor” do seu estado econômico e social, ou seja, era o indivíduo. Se o homem era analfabeto, pobre e desempregado, tudo isso era “culpa” dele. Mas, com o desenvolvimento da profissão, descobriram que não era o homem quem era o culpado pelo que ele estava vivendo, mas sim todas as situações que estavam em sua volta: a comunidade, a sociedade, o ambiente, entre outros. O objeto da profissão passa a ser a situação problema. Contudo, após longo processo de debates e construções referentes à Renovação do Serviço Social, a Questão Social passou a ser compreendida como sendo objeto do Serviço Social onde a categoria teórica luta de classes (burguesia versus proletariado), desenvolvida por Marx e Engels em “O Manifesto”, de 1848, continua válida para entender a Questão Social no

século presente. Isso porque, até hoje, existe essa diferença entre as classes, existem aqueles que detêm o poder, que são os exploradores, e os que detêm a força de trabalho, que são os explorados.

A Renovação do Serviço Social ocorreu entre 1965 e 1975, período coberto pela vigência da autocracia burguesa, o que dificultou uma renovação rápida e bem afirmada da profissão ao mesmo tempo em que contribuiu para o seu desenvolvimento. Até o final da década de 1960, predominava o Serviço Social “tradicional”, conservador, com base científica positivista fundamentada na fenomenologia, apoiado na ideologia da religião, homogêneo, sem muitas polêmicas e que não questionava o governo.

Com o desenvolvimento do capitalismo, as forças produtivas sofreram alterações acarretando uma expansão da Questão Social. Em decorrência das transformações no mundo do trabalho ampliou-se a demanda por assistentes sociais.

[...] o espaço empresarial não se abre ao Serviço Social apenas em razão do crescimento industrial, mas determinado também pelo pano de fundo sociopolítico em que ele ocorre e que instaura necessidades peculiares de vigilância e controle da força de trabalho no território da produção. (NETTO, 2009, p.122)

Com o surgimento desse profissional “moderno”, houve a necessidade de “uma profunda rotação nos mecanismos vigentes da formação dos assistentes sociais” (NETTO, 2009, p.124). A partir do final da década de 1960, o Serviço Social entrou nas universidades, passou a se envolver com outras disciplinas e novas teorias e criou-se, com isso, uma massa de profissionais mais críticos que começaram a questionar o Serviço Social “tradicional” que, com o tempo, foi-se desfazendo, desligando-se da Igreja, e criando sua própria teorização. “O Serviço Social ingressa no circuito da universidade justamente no lapso de vigência da autocracia burguesa” (NETTO, 2009, p.125). É, pois, neste

[...] contexto de “renovação” (NETTO, 2007) que se dá a inserção do Serviço Social nas instituições de ensino superior, pois, até então, a formação dos assistentes sociais se dava em escolas confessionais ou agências de formação específica. Em 1976, o curso de Serviço Social já era ofertado em todo país, entre universidades ou faculdades, públicas e privadas. (SANTOS et al., 2010, p. 151)

Um dos pontos importantes do processo de Renovação do Serviço Social foi quando a profissão passou por uma laicização, sendo descaracterizada da religião. Outro índice renovador expressivo que marcou esse processo de Renovação do Serviço Social foi a validação teórica. “A renovação implica a construção de um pluralismo profissional, radicado nos procedimentos



diferentes que embasam a legitimação prática e a validação teórica, bem como nas matrizes teóricas a que elas se prendem” (NETTO, 2009, p.131). No texto *A renovação do Serviço Social sob a autocracia burguesa*, Netto sintetiza quatro aspectos do processo de Renovação do Serviço Social:

a) a instauração do pluralismo teórico, ideológico e político no marco profissional [...]; b) a crescente diferenciação das concepções profissionais, derivada do recurso diversificado a matrizes teórico-metodológicas alternativas, rompendo com o viés de que a profissionalidade implicaria uma homogeneidade (identidade) de visões e de práticas; c) a sintonia da polêmica teórico-metodológica profissional com as discussões em curso no conjunto das ciências sociais; uma interlocução acadêmica; d) a constituição de segmentos de vanguarda, na vida acadêmica, voltados para a investigação e pesquisa. (NETTO, 2009, p.135)

No marco da reconceitualização, o Serviço Social vai socorrer-se na tradição marxista, concepção de fundamental importância para a prática profissional.

[...] e o fato central é que, depois da *reconceptualização*, o pensamento de raiz marxiana deixou de ser estranho ao universo profissional dos assistentes sociais. [...] a partir de então, criaram-se as bases, *antes inexistentes*, para pensar-se a profissão sob a lente de correntes marxistas [...]. (NETTO, 2009, p.148-149, grifos do autor)

A reflexão profissional do Serviço Social se desenvolveu em três direções principais, constitutivas precisamente do processo de Renovação. A primeira direção conforma uma *perspectiva modernizadora* para as concepções profissionais:

[...] um esforço no sentido de adequar o Serviço Social, enquanto instrumento de intervenção inserido no arsenal de técnicas sociais a ser operacionalizado no marco de estratégias de desenvolvimento capitalista, às exigências postas pelos processos sócio-políticos emergentes no pós-64. (NETTO, 2009, p. 154)

Trata-se, pois, de uma linha de desenvolvimento profissional que encontra o auge da sua formulação na segunda metade dos anos de 1970. Seus grandes documentos são, sem dúvidas, os textos de Araxá e Teresópolis. A segunda direção designada como *reatualização do conservadorismo*,

[...] trata-se de uma vertente que recupera os componentes mais estratificados da herança histórica e conservadora da profissão, nos domínios da (auto) representação e da prática, e os repõe sobre uma base teórico-metodológica que se reclama nova, repudiando, simultaneamente, os padrões mais nitidamente vinculados à tradição positivista e às referências conectadas ao pensamento crítico-dialético, de raiz marxiana. (NETTO, 2009, p. 157)

Já a terceira direção, identificada como *intenção de ruptura* com o Serviço Social “tradicional”, ao contrário das anteriores,

[...] possui como substrato nuclear uma crítica sistemática ao desempenho “tradicional” e aos seus suportes teóricos, metodológicos e ideológicos. Com efeito, ela manifesta a pretensão de romper quer com a herança teórico-metodológica do pensamento conservador [...], quer com os seus paradigmas de intervenção social [...]. (NETTO, 1991, p.159)

A perspectiva modernizadora encontra a sua formulação nos Seminários de Araxá (1967) e de Teresópolis (1970). Esses seminários questionam a profissão do Serviço Social e apresentam uma preocupação com a teoria e a metodologia. “No *Documento de Teresópolis*, o dado relevante é que a perspectiva modernizadora se afirma não apenas como concepção profissional geral, mas, sobretudo como *pauta interventiva*” (NETTO, 2009, p.178, grifos do autor).

As formulações constitutivas do *Documento de Teresópolis*, apreciadas globalmente, possuem um tríplice significado no processo de Renovação do Serviço Social no Brasil: apontam para a requalificação do assistente social, definem nitidamente o perfil sociotécnico da profissão e a inscrevem conclusivamente no circuito da “modernização conservadora” – e, com toda essa carga, repõem em nível mais complexo os vetores que deram a tônica na elaboração de Araxá. (NETTO, 2009, p.192)

Nos seminários de Sumaré (1978) e do Alto da Boa Vista (1984), a perspectiva modernizadora do Serviço Social é defasada. No Documento de Sumaré, abre-se espaço para a discussão de outras linhas teóricas como o positivismo, a fenomenologia e o marxismo. No Documento do Alto da Boa Vista, existem várias discussões sobre o marxismo, o positivismo, a fenomenologia, a Questão Social, o Estado autoritário e as Ciências Sociais e a tecnologia social.

Esse processo de Renovação do Serviço Social, os seminários e documentos já citados acima foram de fundamental importância para a reformulação da teoria e da metodologia do Serviço Social em relação à atuação do profissional na área e uma comprovação de que a profissão estava adquirindo novas perspectivas e novos horizontes, ou seja, não dependia mais da Igreja, não estava ligada ao assistencialismo e, sim, era uma profissão com diversas críticas e polêmicas. Depois da reconceituação, o Serviço Social sofre mudanças, principalmente na ação profissional dos assistentes sociais e sua consolidação se deu no final da década de 1990 com o Novo Código de Ética (1993), a Nova Lei de Regulamentação da Profissão (1993) e as

Diretrizes Curriculares (1996), sendo estes instrumentos legais que consolidam o Projeto Ético-Político Profissional do Serviço Social Brasileiro – Pepp.

O Código de 1993 traz um projeto societário que baliza seus princípios e diretrizes, se compromete com os usuários e propõe a construção de uma nova ordem social, sem exploração/dominação de classe, etnia e gênero. Assim, o Projeto Ético-Político do Serviço Social se centra na liberdade – concebida historicamente como “possibilidade de escolha entre alternativas concretas” (NETTO, 2008, p. 155), contribuindo para a autonomia e emancipação dos indivíduos –, na defesa dos direitos humanos, na consolidação da cidadania, na defesa do aprofundamento da democracia, na equidade e justiça social – com a universalização do acesso a bens e serviços –, na eliminação de preconceitos, na garantia do pluralismo, na articulação com outros movimentos e no compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população, com a participação dos usuários nas decisões. Dessa forma, é possível perceber que o Projeto Ético-Político do Serviço Social possui raiz na vida social e tem acompanhado as mudanças democráticas e populares da sociedade.

A Lei de Regulamentação da Profissão (Lei nº. 8.662/93) também é considerada um grande avanço para o Serviço Social. “Ela regulamenta o exercício profissional do assistente social e estabelece as competências e as atribuições privativas do mesmo, previstas, respectivamente, nos seus artigos 4º e 5º” (SANTOS et al., 2010, p. 154). Dentre as competências estão listadas as atividades que podem ser exercidas tanto pelo assistente social quanto por outros profissionais, tais como:

I - elaborar, implementar, executar e avaliar políticas sociais junto a órgãos da administração pública, direta ou indireta, empresas, entidades e organizações populares; II - elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos que sejam do âmbito de atuação do Serviço Social com participação da sociedade civil; III- encaminhar providências, e prestar orientação social a indivíduos, grupos e à população; [...] V - orientar indivíduos e grupos de diferentes segmentos sociais no sentido de identificar recursos e de fazer uso dos mesmos no atendimento e na defesa de seus direitos; VI - planejar, organizar e administrar benefícios e Serviços Sociais; [...] XI - realizar estudos socioeconômicos com os usuários para fins de benefícios e serviços sociais junto a órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades (Artigo 4º da Lei nº. 8.662/93).

Já nas atribuições privativas, conforme artigo 5º da Lei nº. 8.662/93, estão estabelecidas as atividades profissionais exclusivas dos assistentes sociais, como:

I - coordenar, elaborar, executar, supervisionar e avaliar estudos, pesquisas, planos, programas e projetos na área de Serviço Social; II - planejar, organizar e administrar programas e projetos em Unidade de Serviço Social; III - assessoria e consultoria e órgãos da Administração Pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades, em matéria de Serviço Social; IV - realizar vistorias, perícias técnicas, laudos periciais, informações e pareceres sobre a matéria de Serviço Social; [...] VIII - dirigir e coordenar associações, núcleos, centros de estudo e de pesquisa em Serviço Social; [...] X - coordenar seminários, encontros, congressos e eventos assemelhados sobre assuntos de Serviço Social [...].

O processo de afirmação e consolidação da profissão com uma formação crítica e comprometida com valores democráticos e universais de justiça e equidade social – conforme estão estabelecidos no Código de Ética de 1993 –, foi potencializado pela criação e aprovação das Diretrizes Curriculares para o curso de Serviço Social, em 1996. Essa proposta curricular, elaborada e aprovada pelo conjunto das instituições de ensino, sob a coordenação da Associação Brasileira de Ensino em Serviço Social – Abess, hoje Abepss<sup>1</sup>, é estruturada a partir de núcleos temáticos que articulam conhecimentos e habilidades necessários à qualificação profissional dos assistentes sociais na atualidade.

São três os núcleos temáticos: o núcleo dos fundamentos teórico-metodológicos da vida social, o núcleo de fundamentos da particularidade da formação sócio-histórica da sociedade brasileira e o núcleo de fundamentos do trabalho profissional. Cada um desses núcleos agrega um conjunto de fundamentos que se desdobram em matérias e estas, por sua vez, em disciplinas nos currículos plenos dos cursos de Serviço Social das unidades de ensino. (IAMAMOTO, 2009, p. 71-72)

O primeiro, intitulado Núcleo de Fundamentos Teórico-Metodológicos da Vida Social, é responsável pelo tratamento do ser social enquanto totalidade histórica. De acordo com as Diretrizes Curriculares (ABEPSS, 1996, p. 10), essa compreensão se dá no processo de constituição e desenvolvimento da sociedade burguesa, ou seja, nesse núcleo, o trabalho é assumido como eixo central do processo de reprodução da vida social, o que implica desenvolvimento da sociabilidade, da consciência, da universalidade e da capacidade de criar valores, escolhas e novas necessidades, além de desenvolver a liberdade, como será apresentado neste capítulo. Nessa perspectiva, a sociedade burguesa é configurada em relação à divisão social do trabalho, à propriedade privada, à divisão de classes e nas relações de exploração e dominação como também de alienação e resistência.

---

<sup>1</sup> Em decorrência de mudança estatutária, a Abess mudou sua designação para Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social – Abepss, em fins de 1998.

O segundo, denominado Núcleo de Fundamentos da Formação Sócio-Histórica da Sociedade Brasileira, “remete ao conhecimento da constituição econômica, social, política e cultural da sociedade brasileira, na sua configuração dependente, urbano-industrial, nas diversidades regionais e locais, articulada com a análise da questão agrária e agrícola, como um elemento fundamental da particularidade histórica nacional” (ABEPSS, 1996, p. 11). Isto é, são analisados movimentos que permitiram a consolidação dos padrões de desenvolvimento capitalista no país, bem como os impactos econômicos, sociais e políticos peculiares à sociedade brasileira.

O último, designado Núcleo de Fundamentos do Trabalho Profissional, tem como conteúdo principal “a profissionalização do Serviço Social como uma especialização do trabalho e sua prática como concretização de um processo de trabalho que tem como objeto as múltiplas expressões da questão social” (ABEPSS, 1996, p. 12). Portanto, nesse eixo são estudados os elementos fundamentais de todo e qualquer processo de trabalho, como: o objeto ou a matéria-prima sobre a qual incide a ação transformadora; os meios de trabalho, instrumentos, técnicas e recursos materiais e intelectuais; e a atividade direcionada a uma finalidade, ou seja, o próprio trabalho.

Conforme ressalta Iamamoto (2009, p. 73), esses três núcleos não representam uma sequência lógica “evolutiva” de conteúdos ou uma hierarquia de matérias “externas” e “internas” ao universo profissional. Pelo contrário, são níveis distintos e complementares de conhecimentos necessários à atuação profissional. Uma outra característica dessa lógica curricular é que as matérias básicas previstas podem ser tratadas tanto em disciplinas como em seminários temáticos, oficinas, laboratórios, atividades complementares como monitorias, pesquisa, extensão e intercâmbios, entre outros. “Todos estes componentes curriculares são reconhecidos como mecanismos formativos do assistente social” (IAMAMOTO, 2009, p. 73).

Especificamente na UnB, com base no Projeto Política Pedagógico do Curso de Serviço Social – Diurno, os componentes curriculares são disciplinas obrigatórias, optativas – “que diversificam a formação do aluno através da abordagem de tópicos especiais” (UnB, 2011, p. 22) –, práticas de pesquisa, atividades e projetos de extensão. Quanto aos núcleos articuladores da formação profissional, eles são pautados nas Diretrizes Curriculares da Abepss de 1996. E vale destacar que o núcleo de maior importância para este trabalho é o Núcleo de Fundamentos do Trabalho Profissional que, na organização curricular, apresenta as disciplinas de Introdução ao Serviço Social, Questão Social e Serviço Social, Fundamentos Históricos e Teórico-

Metodológicos do Serviço Social, Trabalho e Sociabilidade, Processos de Trabalho e Serviço Social, Estágio em Serviço Social e Fundamentos Éticos e Ética Profissional como as que expressam as áreas de conhecimento necessárias para garantir conteúdo ao eixo temático. É interessante notar que, entre as optativas que colaboram ao entendimento do todo, encontra-se uma matéria específica à linguagem e à comunicação. Esta disciplina intitulada Práticas de Informática em Serviço Social aborda a “utilização laboratorial da informação e comunicação especialmente as aplicadas à profissão em consonância com o desenvolvimento de habilidades profissionais relacionadas a demandas emergentes” (UnB, 2011, p. 29). Entretanto, como é tratado e analisado no próximo capítulo, essa disciplina não está sendo ofertada pelo Departamento de Serviço Social da UnB, o que acaba por gerar incoerência com a proposta do documento que assegura, ao mesmo tempo, a flexibilidade, descentralização e pluralidade no ensino em Serviço Social, de modo a acompanhar as profundas transformações da ciência e da tecnologia na contemporaneidade, ou seja, novos perfis surgem nesta era, o que requer novas demandas de qualificação do profissional e exige, assim, “que o ensino superior estabeleça padrões de qualidade adequados” (ABEPSS, 1996, p. 04).

Como foi visto até agora, o Serviço Social nasce sincreticamente, como afirma Netto (2009), da ideia de ajuda e a partir do século XX é reconhecido como profissão em decorrência da dinâmica societária e do agravamento da Questão Social. Passa, então, por um processo de Renovação, ao firmar novos pilares para o exercício profissional. Assim, apropria-se de conhecimentos teórico-metodológicos, ético-políticos e técnico-operativos.

Então, com essa nova reconfiguração acadêmica e profissional já explicitada é possível entrar na discussão do Serviço Social como trabalho e trazer, a partir disso, seu objeto de estudo, os processos de trabalho, a instrumentalidade encontrada na sua prática e os diversos instrumentos decorrentes dela.

## **2.2 Serviço Social: trabalho e linguagem**

A categoria trabalho é caracterizada por Iamamoto (2009) como a transformação da natureza nos bens materiais necessários à reprodução social; onde o homem transforma a natureza com o intuito de extrair suprimentos indispensáveis à sua sobrevivência. Como afirmam Marx e Engels (1977, p. 39 apud IAMAMOTO, 2009, p. 26), o primeiro pressuposto de toda a existência humana é que os homens devem estar em condições de viver para poder fazer “história”. Então, para existir e viver é preciso comer, beber, ter habitação e se vestir.

Assim sendo, devem produzir meios que permitam a satisfação dessas necessidades, ou seja, “os homens necessitam trabalhar e precisam ter base para a sobrevivência” (IAMAMOTO, 2009, p. 26).

Ao abordar a categoria trabalho no livro *O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional*, Iamamoto (2009, p. 60) diz que “pelo trabalho o homem se afirma como um ser social e, portanto, distinto da natureza”. Nesse sentido, a autora expõe que o ato de trabalho não se reduz à relação homem versus natureza. Ela traz para o debate, a análise do trabalho na sociedade capitalista inserindo o trabalho concreto do assistente social na divisão sociotécnica do trabalho. Vale ressaltar que o trabalho concreto é visto pela autora como meios ou instrumentos, matéria-prima e atividade. Para Iamamoto, na relação capital versus trabalho há materialização das relações sociais e personificação dos objetos. O capital fetiche intensifica, assim, a exploração do trabalho e, torna invisível a centralidade do trabalho.

Como visto, o Serviço Social é uma profissão inserida na divisão social e técnica do trabalho, na qual deve entendê-lo como uma totalidade onde não se pode dissociar o processo de produção (transformação da natureza) do processo de reprodução (referente às relações sociais). Nessa acepção, “o trabalho do assistente social tem um efeito nas condições *materiais* e *sociais* daqueles cuja sobrevivência depende do trabalho” (IAMAMOTO, 2009, p. 67, grifo da autora). Portanto, o Serviço Social interfere na reprodução da força de trabalho por meio dos serviços sociais previstos em programas nas áreas de saúde, educação, habitação, assistência, previdência, entre outras.

Assim, o Serviço Social é socialmente necessário porque ele atua sobre questões que dizem respeito a sobrevivência social e material dos setores majoritários da população trabalhadora. Viabiliza o acesso não só a recursos materiais, mas as ações implementadas incidem sobre as condições de sobrevivência social dessa população. Então, não resta dúvida de que o Serviço Social tem um papel no processo de reprodução material e social da força de trabalho. (IAMAMOTO, 2009, p. 67)

Granemann (1999) certifica que para entender o Serviço Social como trabalho é importante compreender os conceitos de trabalho produtivo e improdutivo, tendo como base Marx. Define, portanto, que o trabalho produtivo é aquele que, ao se realizar, produz riqueza, pertencente ao capitalista e não ao trabalhador. Com isso, “pode-se, seguramente, afirmar que o Serviço Social opera como trabalho produtivo quando participa da geração das condições para a extração da mais valia” (GRANEMANN, 1999, p. 159-160). Já o trabalho improdutivo é “aquele no qual o trabalhador troca seus esforços, suas capacidades, por dinheiro necessário

para sua subsistência” (GRANEMANN, 1999, p. 160-161). Onde o trabalho do assistente social também se inclui nessa definição com a execução das políticas públicas pelo Estado.

As principais mediações profissionais (que não são as únicas) são, portanto, as políticas sociais que, apesar de historicamente revelarem sua fragilidade e pouca efetividade no equacionamento das respostas requeridas pelo nível crescente de pobreza e desigualdade social, têm sido a via por excelência para as classes subalternas terem acesso, mesmo que precários e insuficientes aos serviços sociais públicos. (RAICHELIS, 2009, p. 380)

Quanto ao processo de trabalho do Serviço Social, Granemann defende o cotidiano da intervenção profissional como um processo múltiplo e diversificado, onde não há somente um, mas, sim, diferenciados processos de trabalho cujo “os diferentes processos de trabalho – o trabalho concreto e o abstrato – exigem de cada trabalhador conhecimentos, objetos de trabalho e instrumentais particulares” (GRANEMANN, 1999, p. 163). Iamamoto (2009, p. 106) concorda com Granemann ao dizer que “não se trata de um mesmo processo de trabalho do assistente social e sim de processos de trabalho nos quais se inserem os assistentes sociais”.

Além de serem executores de políticas sociais, os assistentes sociais passam a ser requisitados para atuar também na formulação e avaliação de políticas, bem como no planejamento e na gestão de programas e projetos sociais, desafiados a exercitarem uma intervenção cada vez mais crítica e criativa. (RAICHELIS, 2009, p. 388)

Dessa forma, não existe uma matéria e um instrumento específico para o processo de trabalho do Serviço Social, porém o objeto de intervenção mais trabalhado é a Questão Social em suas mais diversas expressões – históricas, políticas, culturais, sociais. Vale destacar que, segundo Iamamoto (2009, p. 27), a Questão Social é apreendida como o conjunto das expressões das desigualdades encontradas na sociedade capitalista, na qual a produção social é cada vez mais coletiva enquanto a apropriação de seus frutos mantém-se privada, monopolizada por parte da sociedade.

Assim sendo, é o próprio Estado o grande impulsionador da profissionalização do assistente social, responsável pela ampliação e constituição de um mercado de trabalho nacional, cada vez mais amplo e diversificado, acompanhando a direção e os rumos do desenvolvimento capitalista na sociedade brasileira. (RAICHELIS, 2009, p. 380)

De acordo com Iamamoto (2009, p. 95), para existir trabalho são necessários os meios de trabalho (instrumentalidade e instrumentos que serão discutidos na sequência deste capítulo) e a matéria-prima ou objeto (já explicitado acima) sobre o que incide a ação transformadora do trabalho. Portanto, “quem dispõe dos meios de trabalho – materiais, humanos, financeiros etc.



–, necessários a efetivação dos programas e projetos de trabalho é a entidade empregadora, seja ela estatal ou privada” (IAMAMOTO, 2009, p. 99). Logo, o Serviço Social é uma atividade que depende das instituições empregadoras, “nas quais o assistente social dispõe de uma relativa autonomia no exercício profissional” (IAMAMOTO, 2009, p. 70). Sendo assim, o assistente social, em função de sua qualificação profissional, “dispõe uma relativa autonomia teórica, técnica e ético-política na condução de suas atividades” (IAMAMOTO, 2009, p. 99) como também “preserva uma independência na definição de prioridades e das formas de execução de seu trabalho” (IAMAMOTO, 2009, p. 97).

Como dito anteriormente, para existir a prática é preciso ter os meios de trabalhos. Desse modo, os instrumentos utilizados pelos assistentes sociais ao desempenhar atividades em diferentes espaços – públicos ou privados – dependerão da demanda a ser atendida, observando nela as relações de poder existentes, o tipo de trabalho (produtivo ou improdutivo) e os limites e possibilidades da intervenção profissional no atendimento a ser realizado. Os arsenais técnico-operativos são dos mais diversificados possíveis, tem-se a triagem social, a entrevista social, o estudo de caso, o parecer social, a visita domiciliar e/ou institucional, a análise de dados e a palestra. Nesta pesquisa, porém, o foco se encontra na linguagem e na comunicação que estão presentes tanto na formação como no cotidiano profissional dos assistentes sociais.

Conforme afirma Iamamoto (2009), o assistente social dispõe de dois instrumentos de trabalho: o conhecimento, como base teórico-metodológica, e a linguagem – recurso básico para todos os profissionais, pois possibilita a comunicação entre eles e aqueles com os quais interagem. O conhecimento diz respeito à qualificação profissional que os assistentes sociais devem ter para conhecer a realidade social, política, econômica e cultural com a qual trabalham, ou seja, para conhecer a matéria de intervenção da profissão, que é a Questão Social. Para isso, é necessária uma leitura crítica que permita o profissional perceber e observar a dinâmica da sociedade para além dos fenômenos aparentes, apreendendo, assim, a essência, o movimento e a possibilidade de construir novas possibilidades profissionais. Fora isso, o exercício profissional estará comprometido, sem qualidade.

*O que importa salientar é que o acompanhamento dos processos sociais e a pesquisa da realidade social passam a ser encarados como componentes indissociáveis do exercício profissional, e não como atividades “complementares” [...] é fundamental avançar no conhecimento da população a quem se dirigem os serviços profissionais: o estudo das classes sociais no Brasil e, em especial, das classes subalternas, em condições materiais e subjetivas, considerando as diferenças internas e aquelas decorrentes de*

relações estabelecidas com os distintos segmentos do capital e com os proprietários fundiários. (IAMAMOTO, 2009, p. 101, grifos do autor)

Ao ser crítico e partir de uma reflexão teórica, ética e política, o assistente social é capaz de planejar o fazer profissional com mais propriedade ao construir metodologias de ação, que são compreendidas como instrumentos e técnicas de intervenção social. Entra aqui a capacidade criativa do trabalhador, ou seja, o assistente social exerce uma função mediadora e é considerado na condição de intelectual, lado o qual permite organizar e articular melhor as relações sociais. Constitui-se, pois, em uma forma de conciliação de interesses antagônicos, isto é, se tem uma visão analítica que possibilita satisfazer os interesses tanto de uma classe como de outra.

Assim, o profissional do Serviço Social tem como instrumento básico de trabalho a linguagem, que está vinculada à sua formação teórico-metodológica (explicada anteriormente), técnico-profissional e ético-política. A competência técnico-operativa está relacionada ao conhecimento, à apropriação e à criação de habilidades técnicas que permitem o desenvolvimento de ações profissionais junto à população usuária e/ou às instituições contratantes (Estado, empresas e organizações não-governamentais) garantindo, assim, uma inserção qualificada no mercado de trabalho. E a ético-política está de acordo com os valores éticos e morais que sustentam a prática profissional do assistente social, ou seja, as ações profissionais devem estar sempre em sintonia com o Projeto Ético-Político dos Assistentes Sociais.

“Definido isto, podemos identificar duas categorias de linguagens comumente utilizadas pelo Serviço Social: a linguagem oral ou direta e a linguagem escrita ou indireta” (SOUSA, 2008, p. 126). São, portanto, esses dois tipos de linguagem que estão presentes no cotidiano profissional dos assistentes sociais. Contudo, a mais utilizada é a oral ou direta, na qual estão inseridos os instrumentos de trabalho diretos ou “face a face” que são: observação participante; entrevista individual e grupal; dinâmica de grupo; reunião; mobilização de comunidades; visita domiciliar, e visita institucional.

Sobre os instrumentos de trabalho indiretos [ou “por escrito”], eles necessariamente são utilizados após a utilização do instrumental face a face, que é caracterizado por uma forma de comunicação mais ativa. É o registro do trabalho direto realizado. (SOUSA, 2008, p. 129, grifos nossos)

Isso significa que os instrumentos indiretos de trabalho apresentam uma interação passiva, pois a comunicação entre o locutor e o interlocutor não conta com a presença física do

autor, na forma de diálogo, ficando à mercê da interpretação que leva à unilateralidade da comunicação.

Enquanto a comunicação direta, como o próprio nome diz, permite uma intervenção direta junto ao interlocutor, a comunicação escrita [ou indireta] possibilita que outros agentes tenham acesso ao trabalho que foi desenvolvido pelo Assistente Social. Sendo assim, os instrumentos de trabalho por escrito, não raramente, implicam que outros profissionais e/ou outras instituições desenvolverão ações interventivas a partir da intervenção do Assistente Social. [No entanto há] necessidade do texto estar bem escrito, claro e coerente, para que não haja dúvidas quanto à mensagem que o Assistente Social quer emitir. (SOUSA, 2008, p. 129)

Dessa maneira, importa salientar que o assistente social deve falar e escrever corretamente, bem como comunicar-se articuladamente para que o entendimento seja claro e coerente. Então, além da escrita e da fala terem de ser compreensíveis, o profissional deve adaptar e adequar sua linguagem a cada um dos usuários do Serviço Social, ou seja, no campo da profissão. Conforme assegura Figueiredo (2013, p. 05), há no mínimo quatro grandes sujeitos presentes para os quais a comunicação precisa ser estruturada com qualidade para se assegurar densidade. São elas: “a categoria em si; as instituições, com ênfase para o Estado, as quais a categoria está vinculada; a sociedade em geral, tendo os meios de comunicação como os possíveis canais para essa aproximação; e os usuários” (FIGUEIREDO, 2013, p. 05). Dessa forma, como destaca o boletim *CFESS Manifesta – 3º Seminário Nacional de Comunicação CFESS-CRESS*, a utilização de uma linguagem não discriminatória se torna quase uma obrigatoriedade para uma profissão que luta por direitos humanos.

Evitar o uso de palavras que carregam teor preconceituoso pode contribuir para tornar a língua portuguesa menos discriminatória, racista, sexista, etc. E além do mais, com esta atitude, marcamos nosso posicionamento político contrário à violência que sujeitos sofrem diariamente pela linguagem. (CFESS MANIFESTA, 2013, p. 02)

Se assim o for, o profissional será reconhecido por sua competência em articular teoria e prática e em possuir uma forma lógica de pensar e de expressar o pensamento. Tal operacionalidade é de suma importância e se encontra articulada à instrumentalidade do Serviço Social, como também aos instrumentos de trabalho dos assistentes sociais que serão discutidos logo adiante.

### 2.3 Serviço Social: instrumentalidade e instrumentos

O termo instrumentalidade, se estudado morfológicamente, traz o sufixo “idade” que tem a ver com a capacidade, qualidade ou propriedade de algo.

Com isso podemos afirmar que a instrumentalidade no exercício profissional [do assistente social] refere-se, não ao conjunto de instrumentos e técnicas, mas a uma determinada capacidade ou propriedade constitutiva da profissão, construída e reconstruída no processo sócio-histórico. (GUERRA, 2000, p. 01)

Assim sendo, a instrumentalidade é considerada uma propriedade e/ou capacidade que a profissão vai adquirindo na medida em que concretiza objetivos. Tal instrumentalidade, segundo Guerra (2000, p. 02), possibilita que os assistentes sociais objetivem sua intencionalidade em respostas profissionais, ou seja, é por meio da capacidade, adquirida tanto na formação quanto no exercício profissional, “que os assistentes sociais modificam, transformam, alteram as condições objetivas e subjetivas e as relações interpessoais e sociais existentes num determinado nível da realidade social” (GUERRA, 2000, p. 02).

Dessa forma, os assistentes sociais darão instrumentalidade às suas ações ao alterarem o cotidiano profissional, assim como o das classes sociais que demandam intervenção, modificando as condições, os meios e os instrumentos existentes e convertendo-os em condições, meios e instrumentos para o alcance dos objetivos profissionais. Vale ressaltar, então, que

[...] na medida em que os profissionais utilizam, criam, adequam às condições existentes, transformando-as em meios/instrumentos para a objetivação das intencionalidades, suas ações são portadoras de instrumentalidade. Deste modo, a instrumentalidade é tanto condição necessária de todo trabalho social quanto categoria constitutiva, um modo de ser, de todo trabalho. (GUERRA, 2000, p. 02)

Visto que a instrumentalidade está diretamente ligada aos objetivos profissionais, importa considerar que eles são construídos a partir de uma reflexão teórica, ética e política e que definem tanto os instrumentos quanto as técnicas de intervenção. Desse modo, essas metodologias de ação (instrumentos e técnicas) são necessárias em todos os processos de intervenção e “construídas a partir das finalidades estabelecidas no planejamento da ação realizado pelo assistente social. Primeiro, ele define *para quê fazer*, para depois se definir *como fazer*” (SOUSA, 2008, p. 124, grifos do autor).

Ao analisar a instrumentalidade como campo de mediação, Guerra reafirma o que foi dito acima:

[...] no exercício profissional o assistente social [...] constrói um certo modo de fazer que lhe é próprio e pelo qual a profissão torna-se reconhecida socialmente. Produz elementos novos que passam a fazer parte de um acervo cultural (re) construído pelo profissional e que se compõe de objetos, objetivos, princípios, valores, finalidades, orientações políticas, referencial técnico, teórico-metodológico, ídeo-cultural e estratégico, perfis de profissional, modos de operar, tipos de respostas; projetos profissionais e societários, racionalidades que se confrontam e direção social hegemônica, etc. (GUERRA, 2000, p. 13)

Contudo, vale ressaltar que os instrumentos e as técnicas de intervenção – considerados por Guerra (2000, p. 12) como “indicativos teórico-práticos de intervenção imediata, o chamado instrumental-técnico ou as ditas metodologias de ação” – não podem ser e nem são mais importantes que os objetivos da ação profissional.

Se partirmos do pressuposto que cabe ao profissional apenas ter habilidade técnica de manusear um instrumento de trabalho, o Assistente Social perderá a dimensão do *porquê* ele está utilizando determinado instrumento. Sua prática se torna mecânica, repetitiva, burocrática. Mais do que meramente aplicar técnicas “prontas” – como se fossem “receitas de bolo”, o diferencial de um profissional é saber adaptar um determinado instrumento às necessidades que precisa responder no seu cotidiano. (SOUSA, 2008, p. 124)

Compreende-se, pois, que é a partir da instrumentalidade que surge a capacidade criativa do assistente social, “o que inclui o potencial de utilizar instrumentos consagrados da profissão, mas também de criar outros tantos que possam produzir mudanças na realidade social, tanto em curto quanto em médio e longo prazo” (SOUSA, 2008, p. 124).

Assim, importa salientar que os profissionais,

[...] enquanto desenvolvem uma atividade, não são apenas técnicos como também críticos, já que o domínio do instrumental requisita-lhe um conhecimento das finalidades e das formas de alcançá-las, e estas não se encerram na razão de ser do Serviço Social. Antes, incorporam a razão de conhecer a profissão, suas condições e possibilidades. (GUERRA, 2009, p. 169)

Identifica-se pois, aqui, a estreita relação entre as competências teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa, apontadas por Iamamoto (2009) como dimensões que devem ser do domínio do assistente social.

Assim, pensar a instrumentalidade do Serviço Social é pensar para além da “especificidade” da profissão: é pensar que são infinitas as possibilidades de intervenção profissional, e que isso requer, nas palavras de Iamamoto (2004), “tomar um banho de realidade”. (SOUSA, 2008, p. 124, grifos do autor)

De acordo com Sousa (2008, p. 122),

[...] o assistente social ocupa um lugar privilegiado no mercado de trabalho: na medida em que ele atua diretamente no cotidiano das classes e grupos sociais menos favorecidos, ele tem a real possibilidade de produzir um conhecimento sobre essa mesma realidade. E esse conhecimento é, sem dúvida, o seu principal instrumento de trabalho, pois lhe permite ter a real dimensão das diversas possibilidades de intervenção profissional.

Entretanto, deve-se pontuar que “as intervenções sociais dependem de como cada profissional assimila, compreende, e/ou critica a realidade na qual se insere, da sua visão de mundo e de como são suas articulações interdisciplinares” (CARDOSO, 2008, p. 18). Logo, se vê a importância da instrumentalidade que engloba tanto o conhecimento adquirido na formação e atuação profissional como as capacidades produtivas e criativas que o assistente social necessita ter. Aplica-se a esse contexto, a construção e utilização dos instrumentos e técnicas de intervenção por parte do profissional.

Segundo Martinelli e Koumrouyan (1994 apud SOUSA, 2008, p. 125), define-se por instrumental o conjunto articulado de instrumentos e técnicas que permitem a operacionalização da ação profissional. Com base nessa aceção, o instrumento é compreendido como estratégia ou tática por meio da qual se realiza a ação; e a técnica é entendida enquanto a habilidade no uso do instrumento.

O uso dos instrumentais que envolvem, portanto, instrumentos e técnicas, “pressupõe interações de comunicação, isto é, do uso de linguagens por parte do assistente social” (SOUSA, 2008, p. 125). Isso significa que o profissional, a partir das formas de comunicação e interação que estabelece com os usuários do Serviço Social, utiliza a linguagem tanto nos instrumentos de trabalho diretos (face a face) como indiretos (por escrito) empregados, por exemplo, no atendimento, no encaminhamento, na orientação, na observação e na mobilização junto à população usuária.

Tais instrumentos, diretos e indiretos, serão apresentados a seguir de forma sucinta. Ressalta-se, pois, que não é possível esgotar aqui todas as possibilidades de utilização dos instrumentos de trabalho, pois cada um possui características peculiares. O que será

desenvolvido é uma breve apresentação dos principais instrumentos utilizados pelo Serviço Social no cotidiano da prática profissional.

Quanto aos instrumentos de trabalho diretos, é importante destacar que a interação face a face está presente e permite a enunciação de um discurso expresso não somente por palavras, “mas também pelo olhar, pela linguagem gestual e pela entonação, que vão contextualizar e identificar subjetividades de uma forma mais evidenciada. Sob esse enfoque, pode-se dizer que o discurso direto expressa uma interação dinâmica” (MAGALHÃES, 2003, p. 29 apud SOUSA, 2008, p. 126).

Assim, pode-se considerar a observação participante; as entrevistas individuais e grupais; a dinâmica de grupo; as reuniões; a mobilização de comunidades; e as visitas domiciliares e institucionais como instrumentos de trabalho diretos. “Observar não é simplesmente olhar, observar é destacar um conjunto, objetos, pessoas, animais, ambientes, algo especificamente [...] e prestar atenção nas características, a gente vai olhar cor, tamanho, relações e cheiros” (TRIVIÑOS, 1987, apud CARDOSO, 2008, p. 26). Dessa forma, na observação sensível, atividade cotidiana que o assistente social realiza, tem-se que pesquisar os atos, as atividades, os significados e as relações dos indivíduos. Nesse sentido, de acordo com Cardoso, (2008, p. 29),

[...] *atos* se referem à intenção de fazer isto ou aquilo acontecer, um movimento de escolha; *atividades* são coisas acontecendo, descreve movimentos, ações; *significados* dizem respeito às expressões de afeto, de amorosidade, de vínculo ou ainda de importância que algo tem, ou deixa de ter para alguém; e por fim, todo contato com as pessoas envolve *relações*, que expressam os contatos, o exercício da convivência, das interações entre uns e outros.

Então, na observação participante, o profissional, além de observar sensivelmente o sujeito e a situação na qual o usuário está inserido, deve levar em conta que “o significado social da intervenção consiste em uma estratégia para o resgate dos direitos emancipatórios e inclusivos dos usuários no processo de desenvolvimento social” (CARDOSO, 2008, p. 27).

A entrevista social é um espaço dialógico entre o assistente social e um usuário (entrevista individual), ou mais de um (entrevista grupal). Neste processo de comunicação direta, cabe ao profissional “nortear pontos importantes, sendo aconselhável elaborar um roteiro prévio, para que o objetivo seja alcançado e se mantenha o foco no que será tratado ali” (CARDOSO, 2008, p. 40). De acordo com Sousa (2008, p. 127), “o momento da entrevista é

um espaço em que o usuário pode exprimir suas ideias, vontades, necessidades, ou seja, que ele possa ser ouvido”. Logo, “a entrevista permite uma interação com a realidade social, sob a ótica da história de vida de alguém que deseja e necessita viver condições melhores, mais dignas, e que as informações e recursos, não estão disponíveis para um acesso autônomo” (CARDOSO, 2008, p. 34). Importa, pois, que o usuário procura o assistente social “para facilitar o acesso a direitos sociais, para intermediar processos de cuidados com sua saúde e/ou outras questões sociais, interpretar leis e regulamentos que podem interferir em sua qualidade de vida” (CARDOSO, 2008, p. 44). Desse modo, entrevistar

[...] não é um bate-papo, é um serviço social sendo acionado por quem precisa, por quem tem direito, porque tem dúvida se tem direito. E neste processo, a realidade social, os sujeitos, e o conhecimento se transformam, gerando inclusive novos saberes e estratégias para um futuro social melhor. (CARDOSO, 2008, p. 53)

A dinâmica de grupo é um recurso que pode ser utilizado pelo assistente social para levantar um debate sobre determinado tema com um número maior de usuários, como atender um número de pessoas que estejam vivenciando situações parecidas, ou seja, “tal técnica que utiliza jogos, brincadeiras, simulações de determinadas situações, com vistas a permitir que os membros do grupo produzam uma reflexão acerca de uma temática definida” (SOUSA, 2008, p. 127) pode ser empregada em diferentes momentos da intervenção profissional.

Para tanto, o Assistente Social age como um facilitador, um agente que provoca situações que levem à reflexão do grupo. Isso requer tanto habilidades teóricas (a escolha do tema e como ele será trabalhado), como uma postura política democrática (que deixa o grupo produzir), mas também uma necessidade de controle do processo de dinâmica – caso contrário, a dinâmica vira uma “brincadeira” e não alcança os objetivos principais: provocar a reflexão. (SOUSA, 2008, p. 127)

As reuniões são espaços coletivos como também encontros grupais que têm como propósito estabelecer uma reflexão sobre determinado tema, mas, sobretudo, apresenta como objetivo primordial a tomada de decisões sobre algum assunto.

As reuniões podem ocorrer com diferentes sujeitos – podem ser realizadas junto à população usuária, junto à equipe de profissionais que trabalham na instituição. Enfim ela se realiza em todo espaço em que se pretende que uma determinada decisão não seja tomada individualmente, mas coletivamente. (SOUSA, 2008, p. 127)

Para entender a atuação dos assistentes sociais em comunidades, é necessário explorar o termo em questão. Palácios (1997, p. 36) diz que



[...] a comunidade deve ser vista como toda forma de relação caracterizada por situações de vida, objetivos, problemas e interesses em comum de um grupo de pessoas, seja qual for a dimensão desse grupo e independentemente de sua dispersão ou proximidade geográfica.

Segundo Sousa (2008, p. 128), “trabalhar em uma comunidade significa compreendê-la dentro de um contexto econômico, social, político e cultural de uma sociedade dividida em classes sociais – e que ela não está descolada da totalidade da realidade social”. Dessa maneira, o assistente social deve criar estratégias para mobilizar e envolver os membros da comunidade nas decisões das ações que serão desenvolvidas no espaço em que vivem. Trata-se, pois, de um processo de mobilização comunitária.

Para tal, é necessário que o assistente social conheça a comunidade, os atores sociais que lá atuam: os agentes políticos, as instituições existentes, as organizações (religiosas, comerciais, políticas) e como se constroem as relações de poder dentro da comunidade. Mas também é necessário conhecer quais são as principais demandas e necessidades da comunidade, de modo a propor ações que visem ao atendimento das mesmas. (SOUSA, 2008, p. 128)

A visita domiciliar “trata-se de um instrumento que tem como principal objetivo conhecer as condições e modos de vida da população usuária em sua realidade cotidiana, ou seja, no local onde ela estabelece suas relações do dia a dia: em seu domicílio” (SOUSA, 2008, p. 128). É, pois, um instrumento de trabalho que tem contato direto com os usuários em seus espaços de vida, e esse contato se relaciona diretamente com o conhecimento da realidade social que envolve o indivíduo como também com as perspectivas de superação e de acesso à inclusão social. Assim sendo, é um recurso que “se coloca a serviço dos usuários e de seus direitos sociais” (CARDOSO, 2008, p. 61). Tal visita facilita a ação profissional na perspectiva do sujeito de direito à Seguridade Social.

Evidente que estamos ali prestando um serviço institucional, mas, para operacionalizar o acesso ao direito social das famílias envolvidas: seja por segurança alimentar, segurança nos relacionamentos sociais, proteção de crianças, adolescentes, idosos, deficientes, segurança habitacional, etc. (CARDOSO, 2008, p. 68)

Outra possibilidade de realização de visita é a institucional, “quando em atendimento a uma determinada família nos deslocamos para outro espaço a fim de acompanhar os usuários ou realizar intervenções em parceria” (CARDOSO, 2008, p. 73). Contudo vale pontuar que tais visitas, sejam elas domiciliares ou institucionais, a partir da observação sensível, “nos permite aprofundar nosso conhecimento da realidade para desenvolver análise dos impactos sociais que determinadas políticas sociais podem produzir” (CARDOSO, 2008, p. 63).

Com tudo o que foi exposto, referente aos instrumentos diretos ou face a face, percebe-se que eles não são estáticos e podem coexistir em um mesmo momento.

A observação participante está presente em todos os demais; em uma visita domiciliar a entrevista pode ser utilizada; no trabalho de mobilização comunitária, reuniões podem ocorrer, além de visitas institucionais, dentre outras situações. Várias combinações entre eles podem ser descritas, porque a realidade da prática profissional é muito mais dinâmica e rica do que qualquer tentativa de classificação dos instrumentos de trabalho. (SOUSA, 2008, p. 129)

A utilização dos instrumentos de trabalho indiretos ou por escrito também possuem importância fundamental no exercício profissional. É a partir de tais recursos que se torna possível a sistematização da prática, ou seja, por meio da documentação organiza-se, registra-se e veicula-se informações. Sendo assim, a documentação é um instrumental-técnico que produz informações e conhecimento. “Ela contém os dados da realidade, que são materiais de análise do assistente social e que se transformam em informações úteis à população usuária do Serviço Social, sobre ela e a realidade e, também, sobre a própria profissão” (SARMENTO, 1994 apud MARCONSIN, 2010, p. 69). Sousa (2008, p. 129) afirma que

[...] todo processo de registro e avaliação de qualquer ação é um conhecimento prático que se produz, e que não se perde, garantindo visibilidade e importância à atividade desenvolvida. E mais: sistematizar a prática e arquivá-la, é dar uma história ao Serviço Social, uma história ao(s) usuário(s) atendido(s), uma história da inserção profissional do assistente social dentro da instituição.

Nesse sentido, instrumentos de trabalho por escrito, como atas de reuniões, livros de registros, diários de campo, relatórios sociais e pareceres sociais são identificados e consagrados na história da profissão. Abaixo, tais ferramentas serão apresentadas de forma concisa. Implica destacar que vários são os tipos de documentação existentes para o registro, a interpretação e reflexão dos dados e fatos, no entanto, não será possível abarcar todos neste estudo.

As atas são os registros “de todo o processo de uma reunião, das discussões realizadas, das opiniões emitidas, e, sobretudo, da decisão tomada – e da forma como o grupo chegou a ela [se] por votação, por consenso, ou outra forma” (SOUSA, 2008, p. 129). É comum a leitura das atas ao final das reuniões e, após sua aprovação, todos os participantes a assinam com a garantia de que a discussão realizada e a decisão tomada é de ciência de todos.

Os livros de registros são instrumentais bastante utilizados, sobretudo em locais onde circula um grande número de profissionais. “Trata-se de um livro onde são anotadas as atividades realizadas, telefonemas recebidos, questões pendentes, atendimentos realizados, dentre outras questões, de modo que toda a equipe tenha acesso ao que está sendo desenvolvido” (SOUSA, 2008, p. 130). De acordo com Marconsin (2010, p. 72), tais livros de registro são equivalentes aos bancos de dados que armazenam intencionalmente e sistematicamente todas as informações obtidas no trabalho cotidiano.

A sua operacionalização [...] deve primar pela sistematização, para que possa ser consultado pelo próprio assistente social, por outros profissionais da mesma instituição ou de outras, pela direção da instituição, pelo movimento social, pelos usuários e outros agentes a qualquer momento. (MARCONSIN, 2010, p. 72)

Como o profissional de Serviço Social está em constante transformação, aprendizagem e aperfeiçoamento, ele precisa se reconhecer no trabalho, ou seja, identificar onde residem suas dificuldades e localizar os limites e possibilidades de atuação. Assim,

[...] o diário de campo é um instrumento que auxilia bastante o profissional nesse processo. Trata-se de anotações livres do profissional, individuais, em que o mesmo sistematiza suas atividades e suas reflexões sobre o cotidiano do seu trabalho. O diário de campo é importante porque o Assistente Social, na medida em que vai refletindo sobre o processo, pode perceber onde houve avanços, recuos, melhorias na qualidade dos serviços, aperfeiçoamento nas intervenções realizadas – além de ser um instrumento bastante interessante para a realização de futuras pesquisas. (SOUSA, 2008, p. 130)

Para Marconsin (2010), o diário de campo registra a ação diária individual do profissional. No entanto, ele deve ir além do registro da ação; deve conter, também, as impressões, a análise do trabalho do dia e as sugestões de mudança. O autor afirma que é um recurso técnico pouco utilizado na prática profissional devido ao cotidiano que nos absorve e deixa pouco espaço de tempo para a elaboração do instrumental. Contudo, segundo ele, o diário de campo possibilita uma riqueza muito grande de informações do trabalho como um todo. “É importante que vençamos as dificuldades para adquirirmos o hábito de priorizá-lo. Em pesquisas científicas, ele é um recurso técnico da maior relevância” (MARCONSIN, 2010, p. 73).

Lima, Miotto e Prá (2007) concordam com Marconsin (2010) em relação à importância da documentação no cotidiano da intervenção profissional e destacam o registro em diário de campo como um documento fundamental no processo de obtenção e análise de dados

(informações). Ao registrar observações, comentários e reflexões, a documentação qualifica as ações profissionais e dá visibilidade às formas de planejamento e execução delas ao identificar limites e possibilidades no processo de atendimento às demandas, ou seja, no exercício profissional do assistente social. Assim, “o diário de campo pode contribuir para evidenciar as categorias emergentes do trabalho profissional, permitindo a realização de análises mais aprofundadas” (LIMA; MIOTO; PRÁ, 2007, p.97).

O relatório social é o instrumento que expõe o trabalho realizado pelo assistente social e as informações adquiridas durante a execução de determinada atividade, ou seja, é o relato dos dados coletados e das intervenções realizadas. No documento devem constar

[...] o registro do objeto de estudo, a identificação dos sujeitos envolvidos e um breve histórico da situação, a finalidade à qual se destina, os procedimentos utilizados, os aspectos significativos levantados na entrevista e a análise da situação. O profissional deve valer-se de suas competências teóricas, éticas e técnicas para avaliar os aspectos importantes a serem registrados, considerando aqueles que, de fato, podem contribuir para o acesso, a garantia e a efetivação de direitos. (FÁVERO, 2009, p. 631)

Em qualquer elaboração textual é importante conhecer e saber quem é o destinatário do texto e/ou o agente interlocutor. Este, segundo Sousa (2008, p. 130), pode ser um outro assistente social, um gestor, um profissional da área jurídica ou médica, um psicólogo, um administrador, como também o relatório pode ser produzido para o próprio assistente social ou para a própria equipe de Serviço Social de onde o assistente social está desenvolvendo o trabalho. Desse modo, saber para quem se escreve é fundamental, como também escrever bem. “Nesse sentido, cabe uma breve classificação entre relatórios internos (que serão de uso e manuseio do assistente social ou da equipe que ele compõe) e relatórios externos (que serão de uso e manuseio de agentes exteriores à equipe)” (SOUSA, 2008, p. 130).

O parecer social, de acordo com Fávero (2010, p. 47),

[...] trata-se de exposição e manifestação sucinta, enfocando-se objetivamente a questão ou situação social analisada, e os objetivos do trabalho solicitado e apresentado; a análise da situação, referenciada em fundamentos teóricos, éticos e técnicos, inerentes ao Serviço Social – portanto, com base em estudo rigoroso e fundamentado – e uma finalização, de caráter conclusivo ou indicativo.

É, pois, uma avaliação teórica e técnica realizada pelo assistente social que coletou os dados, ou seja, é mais do que uma simples organização de informações sob a forma de relatório. Compete ao assistente social avaliar essas informações e emitir uma opinião fundamentada

teoricamente sobre elas. “Assim, o parecer social é crucial, pois é ele que dá ao Assistente Social uma identidade profissional – a inexistência de um parecer reduz o relatório a uma simples descrição dos fatos, não permitindo nenhuma análise profunda sobre os mesmos” (SOUSA, 2008, p. 131).

Sendo o parecer a conclusão de determinado trabalho, para além de uma avaliação do passado, ele deve também realizar uma análise prospectiva apontando desdobramentos que determinada situação pode tomar.

Com o rigor teórico necessário, conhecendo profundamente a realidade social na qual determinada situação está sendo avaliada, o assistente social terá a capacidade de levantar hipóteses sobre possíveis consequências da situação. Assim, o parecer social deve também conter sugestões de novas ações que precisam ser desenvolvidas junto àquela situação – ações estas que serão desenvolvidas ou pelo próprio assistente social, ou por outros agentes profissionais – daí a necessidade de se pensar a produção da escrita tendo como parâmetro o destinatário do texto, isto é, para quem se escreve. (SOUSA, 2008, p. 131)

Após tal explanação, percebe-se que a linguagem e a comunicação se encontram presentes tanto nos instrumentos diretos de trabalho quanto nos indiretos. Por conseguinte, vale ressaltar que tais processos comunicativos e de interação se desenvolvem, principalmente, na orientação e no acompanhamento do usuário onde o assistente social utiliza ações socioeducativas que, de acordo com Miotto (2009, p. 500) “está centrada nos usuários, enquanto sujeitos de direitos”.

No âmbito dos processos socioassistenciais que se dão a partir de demandas individuais (intervenção direta), essas ações se estruturam em dois pilares: um relacionado à socialização de informações e o outro referente ao processo reflexivo desenvolvido na relação estabelecida entre profissionais e usuários. A socialização das informações está pautada na garantia do direito à informação, como processo de fortalecimento do usuário, de forma a construir uma consciência crítica que possibilita, de forma coletiva e organizada, o acesso ao processo decisório. Segundo Silva (2000, p. 124 apud MIOTO, 2009, p. 502), “a socialização das informações é um componente fundamental para a viabilização de direitos, pois se apresenta como uma ação de fortalecimento do usuário para acessar esses direitos e para mudar a sua realidade”.

Já o processo reflexivo é uma via de mão-dupla, na qual o assistente social busca, em conjunto com o usuário, respostas para as necessidades, imediatas ou não. Cria-se, portanto,

condições para que o usuário elabore consciente e criticamente sua própria noção de mundo. “[...] ou seja, que se façam sujeitos do processo de construção da sua história, da história dos serviços e das instituições e da história da sua sociedade” (MIOTO, 2009, p. 503). Esse processo acontece por meio do diálogo e da problematização.

Espera-se que por meio do processo educativo, o usuário – com informações e reflexão – ganhe mais autonomia para circular no espaço social, tomar decisões sobre as formas de conduzir sua vida, avançar na consciência de sua cidadania e ter participação em diferentes instâncias da esfera pública, especialmente nas de controle social. (MIOTO, 2009, p. 504)

Entretanto, vale destacar que contexto social, no qual tanto os usuários quanto os profissionais encontram-se hoje em dia é de constantes mudanças em relação, não somente às tecnologias utilizadas, mas também, à sociedade e às formas de comunicação que esta adota para interagir.

Por um lado, observa-se que as tecnologias providenciam a circulação rápida e, na maioria dos casos, instantâneas, de informações. Porém, em contraponto desse avanço, nota-se que os novos bens tecnológicos não são acessíveis a todos, portanto, é uma minoria relativa que detém a garantia dos dados de circulação imediatas. Ademais, é aconselhado que grandes quantidades de informações, essas, transferidas rapidamente, sejam acompanhadas de conhecimentos básicos da parte dos receptores de tais informações. Caso contrário, há a possibilidade de que os informados não tenham o preparo e a capacidade de filtrar a massa de dados que lhes são comunicados, determinando seguidamente, quais são verídicos e quais não o são. Cria-se, então, uma falha entre os desenvolvimentos tecnológicos e o preparo oferecido e dado à sociedade para ela ter acesso aos meios de comunicação dependentes das tecnologias.

Posto que os meios de comunicação adequam-se à sociedade tecnológica na qual eles se localizam, prontamente, a linguagem também se modifica, pois a comunicação deriva desta e lhe é diretamente vinculada. Logo, questiona-se a que ponto o assistente social tem preparo em relação aos diferentes usos da linguagem em sua formação acadêmica e domínio do instrumento em sua atuação profissional, pois é necessário que o assistente social encarregue-se em preencher, nos limites de seu alcance, a falha diagnosticada entre a sociedade, os usuários e as tecnologias transmissoras de informações. Isto é, a cada vez que as tecnologias progridem, as comunicações e as linguagens, por si próprias, devem ser razão de um reajuste da formação, seja ela acadêmica ou profissional.

Com tudo exposto, é possível observar que se deve ampliar e qualificar o uso da linguagem e da comunicação como instrumento de trabalho do assistente social. Esses instrumentais são de suma importância para o Serviço Social e se encontram, muitas vezes, em dissonância com a teoria apresentada na academia e a prática inserida nos estágios curriculares, extracurriculares como também no mercado de trabalho. Sendo assim, importa compreender o significado da comunicação e da linguagem e a importância delas no exercício profissional do assistente social como no percurso de sua formação acadêmica.

### 3 FORMAÇÃO E LINGUAGEM

Este estudo desenvolveu uma pesquisa qualitativa com a finalidade de descobrir como a linguagem e a comunicação, como instrumentos de trabalho, têm sido trabalhadas e abordadas na formação profissional, em especial, pelo curso de Serviço Social da UnB.

De acordo com autores como Bauer e Gaskell (2008), Flick (2009) e Creswell (2010), a pesquisa qualitativa não se preocupa com representatividade numérica, mas, sim, com o aprofundamento da compreensão de um grupo social. Creswell (2010, p. 26) define a pesquisa qualitativa como um meio de explorar e de entender o significado que os indivíduos ou os grupos atribuem a um problema social ou humano. Bauer e Gaskell (2008, p. 23) descrevem que tal pesquisa lida com interpretações das realidades sociais e, dessa forma, asseguram que “a finalidade real da pesquisa qualitativa não é contar opiniões ou pessoas, mas ao contrário, explorar o espectro de opiniões, as diferentes representações sobre o assunto em questão” (BAUER; GASKELL, 2008, p. 68).

Assim sendo, reafirma-se que esse tipo de pesquisa preocupa-se com aspectos da realidade social que não podem ser quantificados e nem o são. Tais pesquisas apresentam caráter exploratório, ou seja, estimulam as pessoas a pensar e falar sobre um definido tema, objeto ou conceito e, por meio de tal estímulo, acabam por emergir aspectos subjetivos que são compreendidos, explicados, analisados e interpretados pelo pesquisador.

Com vistas a alcançar os objetivos deste trabalho, o estudo foi dividido em cinco partes de ordem cronológica: 1) levantamento bibliográfico; 2) elaboração do projeto de pesquisa; 3) inserção no campo e realização das entrevistas; 4) análise dos dados coletados; 5) análise de documentos como as Diretrizes Gerais para o Curso de Serviço Social e o Projeto Político Pedagógico do Curso de Graduação em Serviço Social Diurno.

O levantamento bibliográfico consistiu na procura de literaturas relevantes sobre a temática abordada neste trabalho para sustentar a construção de um corpo conceitual adequado com o objetivo de compreender a linguagem e a comunicação, como instrumentos de trabalho dos assistentes sociais. Para tal ação, foram levados em conta os diversos tipos de literatura presentes em um estudo qualitativo, conforme a descrição de Flick (2009, p. 62): I. literatura teórica sobre o tema; II. literatura empírica de pesquisas anteriores na área do estudo ou em áreas similares; III. literatura metodológica para subsidiar a utilização dos métodos escolhidos; IV. literatura teórica e empírica para a contextualização dos resultados obtidos.



Outros documentos significativos também foram levantados para a realização deste estudo, tais como legislações sobre o tema, as Diretrizes Gerais para o Curso de Serviço Social e o Projeto Político Pedagógico do Curso de Graduação em Serviço Social Diurno da UnB.

No terreno da pesquisa empírica, o primeiro passo foi a escolha e posterior decisão do campo de pesquisa. Segundo Flick (2009, p. 109), o termo “campo” pode ser entendido genericamente como uma determinada instituição, uma subcultura, uma família, um grupo específico de pessoas. Desse modo, a UnB foi escolhida como a área de execução da pesquisa por ser o local de estudo e formação acadêmica da pesquisadora. Como instrumento de coleta de dados optou-se por entrevista. De acordo com Fraser e Gondim (2004, p. 01), a entrevista consiste numa modalidade de interação entre duas ou mais pessoas e se trata de uma conversação dirigida a um propósito definido. Uma das vantagens de usar a entrevista como técnica de pesquisa qualitativa é

[...] favorecer a relação intersubjetiva do entrevistador com o entrevistado, e, por meio das trocas verbais e não-verbais [sic] que se estabelecem neste contexto de interação, permitir uma melhor compreensão dos significados, dos valores e das opiniões dos atores sociais a respeito de situações e vivências pessoais. (FRASER; GONDIM, 2004, p. 02)

Dentre os tipos de entrevistas que podem ser realizadas, foi escolhida a semiestruturada que, com base nas explicações de Combessie (2004, p. 41-42), consiste em montar um roteiro prévio, sendo possível retomar a alguma fala do entrevistado e instigá-lo a desenvolver mais alguma ideia. A entrevista foi organizada sobre um roteiro de três questões básicas. São elas: De que forma você percebe a linguagem como instrumento de trabalho do assistente social? Você se sente preparado para utilizar esse instrumento? Por qual motivo?

A amostra utilizada foi restringida à lista de prováveis formandos do segundo semestre de 2013 que o Departamento de Serviço Social da UnB disponibilizou. Esse perfil foi pensado tanto com base nas disciplinas oferecidas e cursadas pelos estudantes (como aquelas que apresentam os processos de trabalho e aqui se inclui também o estágio, onde se vê, na prática, a vida cotidiana profissional do curso) quanto com base naqueles alunos que estão com vistas à iniciação da prática profissional. Conforme explicita Fraser e Gondim (2004, p. 09),

[...] em pesquisas qualitativas, o fundamental é que a seleção seja feita de forma que consiga ampliar a compreensão do tema e explorar as variadas representações sobre determinado objeto de estudo. O critério mais importante a ser considerado neste processo de escolha não é numérico, já que a finalidade não é apenas quantificar opiniões e sim explorar e compreender os diferentes pontos de vista que se encontram demarcados em um contexto.

Com a finalidade de explorar o espectro de opiniões e as diferentes representações sobre o assunto, como destaca Bauer e Gaskell (2008, p. 68), o objetivo da pesquisa qualitativa é apresentar uma amostra dos diversos pontos de vista presentes em tal universo pesquisado e, dessa forma, é possível compreender que não existe um método para selecionar os entrevistados de tais investigações, ou seja, quantas entrevistas são necessárias? Tal resposta dependerá do material das entrevistas, pois é ele que dá condições para a realização da posterior análise. Assim sendo, existe o ponto de saturação onde temas comuns começam a aparecer, permanecendo todas as coisas iguais e, “a certa altura, o pesquisador se dá conta que não aparecerão novas surpresas ou percepções, [...] é um sinal de que é tempo de parar” (BAUER; GASKELL, 2008, p. 71). Fraser e Gondim (2004, p. 09) reafirmam o exposto anteriormente: “A partir de um determinado número de entrevistas percebe-se o esgotamento das respostas quando elas tendem a se repetir e novas entrevistas não oferecem ganho qualitativo adicional para a compreensão do fenômeno estudado”.

Nesse sentido, foram realizadas oito entrevistas com prováveis formandas do curso de Serviço Social da Universidade de Brasília – SER/UnB, extraídas de uma totalidade de 18 identificadas pela secretaria do SER/UnB em 11 de outubro de 2013. Além de serem do sexo feminino, possuem até 25 anos de idade e estão cursando Trabalho de Conclusão de Curso. Para o registro das entrevistas foi usado um gravador digital para dar maior fidedignidade às falas e posterior transcrição dos dados informacionais.

De acordo com Marsiglia (2000, p. 31), “a gravação de entrevistas ou depoimentos só deverá ser realizada com a permissão do informante, garantindo-se ainda que a identidade dele será mantida em sigilo, se ele assim o desejar”. Desse modo, durante a realização das entrevistas, foi aplicado um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE, com o propósito de explicar o objetivo da pesquisa e informando que o participante teria sua identidade em sigilo, assim como as informações fornecidas por ele. Isso significa que os dados são confidenciais e apenas são divulgadas as experiências necessárias à pesquisa. Foram impressas duas cópias do TCLE, uma para o participante e outra para a pesquisadora.

Quanto à organização e análise dos dados, processo que envolve a extração da essência dos textos, assim como uma reflexão contínua sobre os dados – realizada “concomitantemente com a coleta de dados, a realização de interpretações e a redação de relatórios” (CRESWELL, 2010, p. 217) –, foi dividida em quatro etapas: I. organização e preparação dos dados para análise; II. leitura geral de todos os dados coletados; III. codificação dos dados; IV. descrição e interpretação dos dados coletados.

Depois da entrada no campo e da coleta dos dados, mediante entrevistas semiestruturadas, o primeiro passo para a análise deles foi a transcrição e a organização de todas as entrevistas e anotações feitas durante o processo de busca e apreensão de informações. Marsiglia (2000, p. 38) recomenda que uma vez feitas e gravadas as entrevistas, elas devem ser logo transcritas. Creswell (2010, p. 219) também expõe que a organização e preparação dos dados para análise envolvem a transcrição das entrevistas. E Flick (2009, p. 274) afirma que a transcrição é uma etapa importante na análise dos dados. Assim sendo, Marsiglia (2000, p. 38) concorda com tal importância e alerta que “a transcrição deve ser o mais fiel possível ao depoimento obtido”. Após as transcrições, foram feitas leituras de todos os dados coletados com a finalidade de obter uma percepção geral das informações e refletir sobre o significado global dos dados.

De acordo com Bauer e Gaskell (2008, p. 85), o objetivo amplo da análise dos dados é procurar sentidos e compreensão. Os autores, então, dão dicas importantes para tal processo:

À medida que as transcrições são lidas e relidas, tome nota das ideias que vem à mente. Conserve sempre à sua frente as finalidades e os objetivos da pesquisa, procure padrões e conexões, tente descobrir um referencial mais amplo que vá além do detalhe particular. [...] Vá em busca de contradições, da maneira como as atitudes e opiniões se desenvolvem nas entrevistas, e de clássicas racionalizações. (BAUER; GASKELL, 2008, p. 85)

Após a realização dessas tarefas, iniciou-se uma análise detalhada por meio do processo de codificação que, segundo Bauer e Gaskell (2008, p. 86), identifica unidades similares do texto. Rossman e Rallis (1998, p. 171 apud CRESWELL, 2010, p. 219) definem a codificação como o “processo de organização do material em blocos ou segmentos de textos antes de atribuir significado às informações”. Dessa forma, tal procedimento segmenta sentenças ou parágrafos, reunidos durante a coleta de dados e presentes nas transcrições, em categorias, rotulando-as em termos e/ou códigos. Como assinala Queiroz (1991 apud MARSIGLIA, 2000, p. 38), tais categorias classificam o conteúdo e apontam linhas orientadoras para a análise.

Depois de definidas as categorias ou linhas orientadoras da análise, deve-se separar trechos das entrevistas que possam exemplificar essas linhas, sem perder o contexto global da entrevista, que deve funcionar sempre como referência para a compreensão da fala do entrevistado. [...] Para enriquecer a análise das categorias ou dos temas centrais em torno dos quais foi classificado todo o material obtido nas entrevistas, pode-se relacioná-los entre si [...]. (MARSIGLIA, 2000, p. 39-40)

Por fim, foi realizada a análise dos dados. Essa etapa consiste na interpretação e extração do significado dos dados (CRESWELL, 2010, p. 223). Conforme menciona Flick (2009, p.

276), a interpretação de dados é a essência da pesquisa qualitativa. É nessa fase que se contextualiza as informações obtidas por meio da comunicação delas e com uma literatura teórica e empírica. Sendo assim, será analisado, a seguir, os dados obtidos por meio das entrevistas, o que propiciará uma sequência lógica ao conjunto exposto anteriormente.

### **3.1 Percepção da linguagem como instrumento de trabalho no Serviço Social**

Ao analisar a linguagem, como instrumento de trabalho, das oito entrevistas realizadas têm-se os seguintes resultados: a totalidade das participantes, ou seja, 100% das entrevistadas afirmaram que a linguagem é de grande importância em toda atividade profissional, inclusive na do assistente social; ademais, cinco de oito prováveis formandas, isto é, 62,5%, expuseram que tal instrumento é utilizado em distintos âmbitos da profissão; por último, seis das oito informantes – 75% do conjunto analisado – apontaram a existência de diferentes tipos de linguagem empregados mediante os diversos sujeitos com os quais o assistente social se relaciona.

#### **3.1.1 A importância da linguagem**

Tendo em vista que a linguagem humana é concebida de diversas maneiras, Koch (1992) sintetiza três principais. Primeiro, como representação do mundo e do pensamento, ou seja, “o homem representa para si o mundo através da linguagem e, assim sendo, a função da língua é representar seu pensamento e seu conhecimento de mundo” (KOCH, 1992, p. 09). Segundo, como instrumento de comunicação. Aqui, considera-se a língua como um código, por meio do qual um emissor comunica a um receptor determinadas mensagens. Nesse caso, “a principal função da linguagem é a transmissão de informações” (KOCH, 1992, p. 09). E, por último, como forma de ação ou interação. Tal concepção

[...] encara a linguagem como *atividade*, como *forma de ação*, ação interindividual finalisticamente orientada; como *lugar de interação* que possibilita aos membros de uma sociedade a prática dos mais diversos tipos de atos, que vão exigir dos semelhantes reações e/ou comportamentos, levando ao estabelecimento de vínculos e compromissos anteriormente existentes. (KOCH, 1992, p. 09-10, grifos do autor)

Conforme escreve Bange (1983 apud KOCH, 1992, p. 66), “um ato de linguagem não é apenas um ato de *dizer* e de *querer dizer*, mas, sobretudo, essencialmente um *ato social* pelo qual os membros de uma comunidade *inter-agem*” (Grifo do autor). Essa interação, de acordo com Koch (1992), é verificada de maneira exemplar na conversação cotidiana, face a face. Ressalta-se, pois, que o termo *conversação* “abrange não só todos os eventos de comunicação

cotidiana, como também os que fazem parte do exercício de uma profissão (exame médico, aconselhamento, palestra, negócio, etc.) ou ocorrem no interior de instituições (escola, hospital, tribunal, etc.)” (KOCH, 1992, p. 66-67).

Logo, infere-se que o trabalho e as divisões de tarefas dele são organizados por meio da linguagem, o que acaba por revelar o “seu papel primordial nas relações e no processo de desenvolvimento humanos. A relação entre a linguagem e o agir humano é intrínseca: a linguagem se desenvolveu (e se desenvolve) nas e para as interações humanas” (FREITAS, 2011, p. 106).

Consequentemente, ação e interação estão diretamente ligadas à linguagem e esta, por sua vez, às profissões “por considerarmos a linguagem o instrumento privilegiado de todo profissional cuja ação tenha como uma de suas características centrais a intervenção junto a sujeitos sociais” (MAGALHÃES, 2011, p. 11).

Portanto, tais fontes estão de acordo com a percepção das oito entrevistadas quando dizem que “a linguagem e a comunicação são primordiais em qualquer profissão” (Entrevistada 01) e, em especial, ao afirmar que “a linguagem é um instrumento de trabalho imprescindível para o assistente social” (Entrevistada 03).

Magalhães (2011, p. 30) considera a linguagem como “o instrumento número um de todos os profissionais que atuam nas áreas de ciências humanas e sociais. Ela é, na verdade, o mais importante elo do processo comunicativo que se dá nas interações socioprofissionais”. Essa afirmativa se relaciona à fala da entrevistada 05 ao dizer que:

A linguagem é o modo que a gente tem de se comunicar com o usuário. Então, eu acho que não tem como você ter uma prática se você não tem comunicação, e não tem como consequentemente você ter uma linguagem com o usuário. E eu acho que, não só no Serviço Social, mas em toda profissão, a linguagem vai ser um instrumento por que é ela que faz com que a gente consiga chegar até a pessoa que está ali com a gente. Principalmente quando se refere a uma ação profissional que é em contato direto com o usuário. [...] Então eu percebo que a linguagem é um instrumento de trabalho a partir do momento em que a gente precisa se comunicar com o usuário e passar a ele algum conhecimento, alguma informação. E essa é a ponte que, de certa forma viabiliza a gente de executar outros instrumentos, realizar outros tipos de atividade profissional.

Ao seguir tal pensamento, têm-se a importância específica da linguagem como instrumento de trabalho do Serviço Social:

A linguagem é essencial como nosso instrumento de trabalho, por que sem a linguagem a gente não consegue trabalhar. Pois a gente precisa estar em contato com o usuário, a gente precisa prestar e dar esclarecimentos sobre as informações, a gente tem que disseminar todas as informações dos direitos...

Então a gente precisa deste instrumento como um meio de trabalho, é o nosso instrumento de trabalho. (Entrevistada 04)

A linguagem é um dos instrumentos primordiais para o assistente social. Porque assim... É através da linguagem que a gente consegue captar e entrar no universo do usuário. Através da linguagem você consegue descobrir quais são as demandas daquele usuário, qual é o interesse, você consegue estabelecer um vínculo com aquele usuário, e é através dela que você consegue captar tudo, quais são as demandas aparentes e as não aparentes, que são as subjetivas. Ou seja, por meio de uma linguagem, você pode captar várias demandas que não estão aparentes. (Entrevistada 06)

Esse enfoque dado pela entrevistada 06 é de relevância para o entendimento de que a demanda da singularidade do usuário do Serviço Social estará refletida nos valores, anseios e nas expectativas típicas de seu segmento de classe, isto é, ao atender à população usuária, a linguagem extrapola a palavra em si e se revela sob diferentes aspectos. “A linguagem reflete as contradições inerentes às relações da sociedade. Por meio dela, o profissional pode reforçar antagonismos ou possibilitar caminhos para a liberdade e a autonomia” (MAGALHÃES, 2011, p. 30).

Percebe-se, portanto, “a linguagem como um instrumento importante para o trabalho do assistente social” (Entrevistada 02), pois, em todo momento, o profissional lida com distintos públicos e, nessas relações, informações são, e devem ser, transferidas de maneira clara, objetiva e autêntica. Dito isso, compreende-se que a linguagem

[...] é essencial na nossa comunicação com o usuário e em nosso serviço. No caso, pode se dar de diversas formas, não necessariamente escrita ou falada. Como também na relação direta com o usuário, tanto para informar o que ele precisa, como para saber e conhecer sobre ele. (Entrevistada 07)

Logo, tal instrumento de trabalho é fundamental na intermediação presente na profissão. Vale ressaltar, contudo, que o assistente social, mediador, emissor e receptor no processo de comunicação durante as interações, não somente deve ter o entendimento da linguagem, mas sim, saber utilizá-la colocando-a em prática para ter a capacidade de atuar e cumprir com as suas atribuições, possibilitando a melhor comunicação possível entre si, os profissionais com quem convive e o usuário. Portanto, a atuação efetiva não é plausível sem o domínio de tal instrumental: a linguagem.

Acredito que a linguagem seja fundamental para a nossa profissão, para a nossa atuação, por que em todo o tempo a gente vai lidar com usuários, com outros profissionais, com outros níveis de hierarquia dentro do órgão que nós vamos atuar. E a gente precisa se comunicar, seja verbalmente, com a linguagem falada, como também com outras formas de linguagem, como a linguagem escrita, ou outras formas de comunicação em geral. Então, nós

precisamos sim. É fundamental ter o conhecimento da linguagem, ter domínio, e saber lidar com isso. (Entrevistada 08)

Com base nas ponderações feitas pelas estudantes que participaram da pesquisa, é possível considerar a linguagem como um instrumento essencial a todos os profissionais, especialmente em relação aos assistentes sociais, “pois ela possibilita a comunicação entre estes e aqueles com quem interagem” (SOUSA, 2008, p. 125). E no caso específico, permite a comunicação e posterior interação entre o profissional do Serviço Social com a categoria em si, as instituições para as quais a categoria está e é vinculada, a sociedade em geral e os usuários. Posto isso, será analisado, a seguir, a presença da linguagem nos diversos âmbitos da profissão.

### **3.1.2 Presença em distintos âmbitos da profissão**

O Serviço Social, profissão presente e situada na “divisão social e técnica do trabalho” (IAMAMOTO, 2009, p. 22), concretiza-se em diferentes áreas em decorrência das manifestações da Questão Social. Assistência Social, Previdência Social, Saúde, Sociojurídico e Organizacional são algumas das áreas de atuação profissional do assistente social, havendo também distintos espaços sócio-ocupacionais nos quais ele pode trabalhar, tais como “a esfera estatal, as instâncias públicas de controle democrático, as empresas capitalistas, as fundações empresariais, as organizações privadas não lucrativas e as organizações da classe trabalhadora” (CFESS; ABEPSS, 2009, p. 340).

De acordo com Iamamoto (1998, p. 106 apud MAGALHÃES, 2011, p. 19), nesses respectivos campos, “os profissionais inserem-se em diversos processos de trabalho, os quais irão contar com peculiaridades específicas de seu campo de atuação e, em consequência, evidenciar os limites e as possibilidades de atuação do profissional” (IAMAMOTO, 1998, p. 106). Como destaca Magalhães (2011, p. 19),

[...] a par das peculiaridades de cada campo de trabalho, referenciais caracterizadores do saber profissional não devem ser esquecidos, tampouco os instrumentos técnicos que possibilitam dar visibilidade à relação profissional que é desencadeada entre o usuário e o profissional.

Aqui se encontram, pois, os aspectos técnico-operativos que permitem a operacionalização da competência profissional. E, dentro deles, está presente a linguagem, seja ela verbal ou não verbal como será exposto no tópico a seguir.

Sendo assim, a linguagem tem destaque nos mais diversos instrumentais existentes na profissão, tais como os instrumentos de trabalho diretos ou “face a face” que englobam a observação participante; as entrevistas individuais e grupais; as dinâmicas de grupo; as

reuniões; mobilizações em comunidades; visitas domiciliares e institucionais, e os instrumentos de trabalho indiretos ou por escrito que abrangem documentações como as atas de reuniões, os livros de registros, os diários de campo, os relatórios, laudos e pareceres sociais, entre outros.

Importa salientar também que a linguagem, como instrumento de trabalho, encontra-se igualmente presente nas atribuições privativas e nas competências dos assistentes sociais. São elas:

Estudos socioeconômicos; a orientação e o acompanhamento social a indivíduos, grupos e famílias; assessoria, consultoria, auditoria, supervisão técnica; formulação, administração e execução de políticas públicas; avaliação de políticas, programas e projetos sociais; mobilização social e práticas educativas; instruções sociais de processos, sentenças e decisões; magistério, direção e supervisão acadêmica, e formulação de projeto de trabalho profissional. (CFESS; ABEPSS, 2009, p. 480)

Desse modo,

[...] em todos os âmbitos nos quais a gente possa se inserir, nós vamos precisar da linguagem. Portanto, acredito que a gente deveria dar um pouco mais de importância a esse aspecto considerando que ele está presente em todos os âmbitos da nossa profissão, não só em um setor ou em outro setor. [...] Porque a gente usa a linguagem tanto no atendimento direto ao público, e com os usuários do sistema de Seguridade Social. Como a gente precisa usar a nossa linguagem e a comunicação dentro da equipe e nas funções administrativas, considerando a função pedagógica do assistente social no seu meio de trabalho. Portanto, considero que a linguagem e a comunicação são instrumentos muito importantes para a atuação do profissional de Serviço Social. (Entrevistada 03)

Logo, a linguagem é primordial como instrumento de trabalho na profissão do assistente social, visto que sem ela não há atividade profissional possível. Sempre se está em contato direto com a população usuária, seja no atendimento – ao prestar informações, esclarecer dúvidas e informar direitos –, no encaminhamento, na orientação, na observação ou na mobilização. Então, a linguagem torna-se um meio de trabalho perante as profissões e, em especial, no Serviço Social, ao estar disposta em seus diferentes estilos: oral, escrita, gestual, verbal, digital, entre outros.

Entretanto, a utilização e adequação da linguagem demandam um esforço particular em adaptar-se constantemente a situação no objetivo de, em seguida, proporcionar a comunicação necessária para o justo funcionamento do Serviço Social. Consequentemente, esse empenho contínuo da parte do assistente social o deteriora e pode levá-lo a diminuir sua aplicação em relação à interlocução entre si próprio e os outros indivíduos concernidos por seu trabalho.



A gente vê que hoje em dia a linguagem se perdeu um pouco. Você vê muitos profissionais que estão enviesados, que não conseguem utilizar deste instrumento que é tão rico. Por que através de uma linguagem você pode captar várias demandas que não estão aparentes. E assim, você vê profissionais que estão tão desgastados pelo trabalho, pelo cotidiano, que eles não a utilizam. Eles só fazem meramente o técnico-operativo básico, e não exploram este instrumento que é a linguagem. Seja através de um questionário, seja através de grupos, seja através de uma visita domiciliar. Fica somente naquilo, eu só quero pegar essas informações, então só vou direcionar as minhas perguntas para isso, o que está fora disso não me interessa, não está no meu âmbito. E com isso a gente tem muitas perdas, traz muitos impactos tanto para o profissional como para o usuário. (Entrevistada 06)

Sendo assim, o uso da linguagem se torna, muitas vezes, um desafio. Outro exemplo:

Às vezes se torna um desafio porque a gente vai lidar com vários tipos de pessoas. A gente vai lidar com o usuário, que tem um tipo de linguagem, a gente vai lidar com outros profissionais que têm outros tipos de linguagem, outros tipos de conhecimento, de formação, com outros níveis superiores hierárquicos [...] então realmente é fundamental conseguir intermediar essa situação, conhecer o que o usuário ou o que outra pessoa estará falando e compreender. (Entrevistada 08)

Como aponta Magalhães (2011, p. 23), “o cotidiano de trabalho em uma instituição exemplifica muito bem essa diversidade das linguagens”. Tais diferenças na utilização da linguagem pelo profissional, assim como por sujeitos atendidos por ele e outros especialistas com os quais o assistente social trabalha, tem contato ou encaminha o usuário, serão expostas adiante.

### **3.1.3 Diferenças no uso da linguagem**

Conforme explanado anteriormente, vários são os tipos de linguagem aos quais os assistentes sociais se deparam em suas atividades técnico-operativas diárias.

Numa instituição, as interações verbais se dão em âmbitos comunicativos diferenciados: efetivam-se entre o usuário e seu grupo de convivência ou de referência, entre os profissionais e seus pares, entre os profissionais e os profissionais de outras áreas, entre o usuário e os profissionais, e assim por diante. (MAGALHÃES, 2011, p. 28)

Tais interações relacionadas à linguagem podem ser diretas ou “face a face” como também indiretas ou “por escrito”. Todavia, ambas as formas são caracterizadas entre formal ou informal. De acordo com Koch (1992, p. 68), “existe uma escrita informal que se aproxima da fala e uma fala formal que se aproxima da escrita, dependendo do tipo de situação comunicativa”.

O homem, então, se comunica por meio de signos, organizados em códigos e linguagens e, pelo processo de socialização, o indivíduo desenvolve e amplia as aptidões de comunicação, utilizando-se modos e usos da fala que estão e são configurados no contexto sociocultural dos diferentes grupos sociais dos quais faz parte.

Dessa forma,

[...] nas comunicações informais, primárias, a linguagem mostra-se tão predominantemente coloquial, sem preocupações quanto à maneira como se enuncia a fala, que até poderá apresentar o linguajar típico de determinado grupo de referência, como gírias e erros de concordância. Sendo assim, [importa dizer que] há uma heterogeneidade de linguagens, as quais apresentam variações e complexidades diferenciadas, conforme as particularidades do contexto no qual vão se processando as interações sociais. (MAGALHÃES, 2011, p. 22)

Conclui-se, portanto, conforme exemplifica Magalhães (2011, p. 26), que o contexto onde a comunicação vai se efetuar e o destinatário de sua mensagem são muito importantes e devem ser levados em conta. Dessa maneira,

[...] linguagem e contexto social, emissor e receptor estão correlacionados: não se pode escrever um texto infantil usando uma linguagem rebuscada, assim como não se pode escrever um texto técnico, profissional, utilizando uma linguagem infantilizada. A particularidade social do destinatário também deve ser levada em conta. A exemplaridade da norma da língua relaciona-se diretamente com esses fatores. (MAGALHÃES, 2011, p. 26)

Do mesmo jeito em que não se pode escrever um texto ou relatório, no caso do Serviço Social, utilizando-se de uma linguagem coloquial, o assistente social não deve e nem pode falar com o usuário de forma técnica e formal. “A gente não pode utilizar uma linguagem técnica com o usuário. Ele não vai entender... Você tem que falar no mesmo patamar, usar a mesma linguagem. Para fazer um relatório, não. Deve utilizar uma linguagem mais teórica” (Entrevistada 02).

Como destaca Magalhães (2011, p. 26),

[...] quando se usa a comunicação oral como instrumento de trabalho, faz-se necessário o conhecimento não só das peculiaridades do contexto social da classe ou do grupo em que ela se efetiva, mas também dos signos que são expressos por meio da linguagem utilizada nesse contexto. Tal fato não significa que o profissional deva utilizar uma linguagem empolada ou extremamente difícil de entender, mas ele também não pode seguir um caminho inverso e adotar para si a linguagem do usuário.

Por isso, importa salientar que o profissional deve traduzir o significado de algumas palavras, ou seja, o vocabulário empregado pelo assistente social “deve estar no mesmo nível e patamar que o usuário” (Entrevistada 01). Mesmo que as linguagens, integrantes do processo

comunicativo, deem indícios importantes para o profissional, tal motivo não se torna justificativa para que esse tipo ou essa linguagem (informal) passe a fazer parte do seu cotidiano de trabalho e, posterior, comunicação.

O usuário, por exemplo, pode usar palavras identificadas como típicas de suas relações de convivência, ou outras, até mesmo de baixo calão, que não significam necessariamente desrespeito e podem sinalizar aspectos socioeconômicos e culturais de segmentos de dada classe social. [Contudo,] ao profissional cabe esclarecer dúvidas com relação às dificuldades de compreensão, mas nada justifica seu uso na comunicação efetivada entre ele e seu usuário. [Ou seja,] não lhe cabe criticar, mas compreender, captando dados importantes para sua avaliação. [É importante frisar que] respeitar o usuário não é torná-lo amiguinho, mas manter uma relação de trabalho que perpassa pelo respeito àquele que chegou à instituição para ser atendido por um profissional. (MAGALHÃES, 2011, p. 27)

Ao enfatizar que cabe ao assistente social compreender a comunicação posta na relação com os usuários, Magalhães (2011) deixa claro que há implicitamente linguagens expressas também por gestos, olhares, entonações e que tal particularidade necessita de atenção e cuidado por parte do profissional.

Às vezes tem uma demanda que está no subjetivo, uma demanda que traz implicância para as demais. [...] Então é preciso trabalhar essa questão do debate, da linguagem, e até da observação, que é uma das formas de linguagem para mim, como a observação participativa. Ou seja, é você estar atento ao que está acontecendo, é você fazer uma apreensão da realidade que está ali. Porque não é somente o que está posto ali, tem algo por detrás. E se você tiver essa noção, se você conseguir articular tudo aquilo que você está vendo, todas essas outras formas de linguagem, seja corporal, seja através de formas lúdicas, você vai conseguir trazer para a teoria e, conseqüentemente você vai conseguir fazer essa relação da prática e da teoria. (Entrevistada 06).

As subjetividades são percebidas, portanto, na interação face a face que, segundo Magalhães (2011, p. 29), “permitem que a enunciação de um discurso se expresse não só pela palavra, mas também pelo olhar, pela linguagem gestual, pela entonação, que vão contextualizar e, possivelmente, identificar subjetividades de uma forma mais evidenciada”. Conseqüentemente, a comunicação direta permite o estabelecimento de um diálogo mais atuante, no qual a linguagem utilizada tende à informalidade e o contato mais próximo entre locutor e interlocutor “facilita o esclarecimento de dúvidas ou de uma possível confusão no entendimento do significado da mensagem que se quer transmitir” (MAGALHÃES, 2011, p. 31). Também deixa brechas à percepção e posterior compreensão de demandas e significados presentes nos gestos, movimentos corporais e expressões fisionômicas, entre outros.

Logo, com tudo isso posto, evidencia-se na profissão de Serviço Social tanto a comunicação oral quanto a escrita.

[...] em todo tempo a gente vai lidar com usuários, com outros profissionais, com outros níveis de hierarquia dentro do órgão que nós vamos atuar. E a gente precisa se comunicar, seja verbalmente, com a linguagem falada, tanto também com outras formas de linguagem, como a linguagem escrita, ou outras formas de comunicação em geral. (Entrevistada 08)

Visto que a comunicação oral, caracterizada pela linguagem informal, já foi esmiuçada, importa discutir agora a comunicação escrita, interação que se dá entre leitor e autor com o uso de uma linguagem mais formal e técnica. Isto é,

[...] a comunicação escrita extrapola a ortografia e as regras gramaticais em si, pois é preciso ordenar o pensamento e ter um objetivo definido quanto à mensagem que se quer emitir. Esse tipo de linguagem não admite divagações nem redundâncias, principalmente se o texto for relativo a uma área do saber profissional. (MAGALHÃES, 2011, p.73)

Conforme exemplificado, a linguagem escrita deve ser culta, técnica, identificada com uma atuação e com um saber, o que pressupõe a identificação em uma determinada particularidade institucional e profissional.

Assim, assistentes sociais, psicólogos, médicos, educadores... transmitem suas identidades profissionais por meio de relatórios ou laudos que elaboram. É de se esperar que sigam a norma culta da língua e não adentrem seus escritos para uma linguagem coloquial ou do senso comum. (MAGALHÃES, 2011, p. 32)

Tal situação implica a produção de textos coerentes, sem redundâncias e/ou contradições, o que envolve competência técnica e textual. Vale ressaltar que um texto específico, ao estar condizente com a norma culta padrão da língua, ainda sofrerá múltiplas interpretações, com base na ótica de leitura e análise do leitor, que variam de acordo com as demandas e os posteriores encaminhamentos dados ao atendimento profissional. Portanto, tal comunicação passiva “não oferece a oportunidade de interromper ou de clarificar, no caso de terem sido percebidas redundâncias ou contradições na fala do outro” (MAGALHÃES, 2011, p. 31).

Posto que a linguagem é – não somente – um instrumento de trabalho fundamental ao assistente social, porém também está presente em múltiplos âmbitos da profissão e, conseqüentemente, requer que o profissional tenha competência em utilizá-la de distintas maneiras dependendo das atividades e funções que lhe são demandadas, será analisado, a seguir, a presença desse instrumento ao longo da formação no curso de Serviço Social, assim como o

sentimento de preparo na utilização da linguagem na prática profissional, por parte dos prováveis formandos.

### **3.2 O sentimento de preparo na utilização da linguagem como instrumento de trabalho e seus respectivos motivos**

Visto que a linguagem tem sua importância na atuação dos assistentes sociais, o profissional deve ter pleno domínio na utilização desse instrumento imprescindível “nas áreas das ciências humanas e sociais, tanto nas interações face a face com os usuários quanto nos processos comunicativos efetivados por meio de textos escritos” (MAGALHÃES, 2011, p. 87). Entretanto, segundo o resultado das entrevistas, é observado que:

- a. Quanto ao preparo na atuação – três das oito entrevistadas, isto é, 37,5% disseram se sentir preparadas para utilizar tal instrumento na prática profissional; metade do universo, ou seja, 50% afirmaram não se sentir seguras em utilizar a linguagem e aplicá-la no dia a dia da profissão, e uma informante, somente 12,5%, disse se sentir preparada, mas não suficientemente, ou seja, faltaram subsídios para que o preparo fosse 100% completo;
- b. Em relação às disciplinas ofertadas na UnB – durante a formação acadêmica, duas das oito participantes (25%) disseram que as disciplinas específicas do Departamento de Serviço Social atendem totalmente às necessidades da aprendizagem de tal instrumento que é utilizado amplamente na profissão do assistente social; e seis das oito estudantes, equivalente a 75%, narraram que as disciplinas oferecidas pelo Departamento de Serviço Social, tanto as obrigatórias como as optativas, não atendem a todas às necessidades que serão enfrentadas em relação à linguagem durante a atividade profissional.

#### **3.2.1 O preparo para a atuação profissional está sendo suficiente?**

O sentir-se preparado, apto, capaz e/ou instruído na utilização da linguagem, como instrumento de trabalho, depende e varia de pessoa para pessoa conforme suas vivências acadêmicas e pessoais. Entre as três entrevistadas que dizem se sentir preparadas para utilizar tal instrumento na prática profissional, uma relaciona sua capacidade ao modo como se desenvolveu enquanto pessoa; a outra se sente capaz em utilizar a linguagem nas atividades cotidianas de trabalho devido ao estágio que lhe proporcionou contato com a prática e, dessa forma, ela pôde perceber os vários tipos de linguagens existentes no meio profissional assim

como as diferentes formas e maneiras de aplicá-las; e, a terceira e última se acha preparada por entender que a linguagem é importante nas profissões e, em especial, na de Serviço Social. Segundo ela, “não tem instrumento mais enriquecedor do que a linguagem. É através dela que você consegue captar tudo. Seja ela mínima, seja ela direcionada ou não” (Entrevistada 06).

A entrevistada 03, ao dizer: “talvez eu, individualmente, me sinta um pouco preparada em função da forma como eu me desenvolvi enquanto pessoa”, acaba por relacionar a capacidade quanto ao uso da linguagem e posterior comunicação no âmbito profissional à forma de desenvolvimento que adquiriu em seus meios de convívio e instituições sociais como família, escola, religião, entre outros. De acordo com Berger e Berger (1977), uma instituição social é um padrão de controle, uma programação da conduta individual imposta pela sociedade, isto é, regras formais e informais estabelecidas em uma coletividade. Suas características são: exterioridade, onde as instituições são dotadas de uma realidade exterior, a instituição é uma coisa que se encontra fora do indivíduo; objetividade, onde as instituições possuem propriedades determinadas independentemente se indivíduos concordem ou discordam; coercitividade, onde as instituições são dotadas de forças coercitivas, formais ou informais; autoridade moral, onde as instituições podem repreender os indivíduos também no terreno da moral, o indivíduo pode sentir vergonha, culpa; e historicidade, onde as instituições possuem uma história, seus ideais foram formados durante um longo período de tempo e por inúmeros indivíduos.

Em conformidade com os autores, exemplos de instituições sociais são: a linguagem, em que é uma instituição fundamental, pois, qualquer outra, independente de suas características e finalidades, funda-se no padrão da linguagem, e, esta é a primeira instituição a ser inserida na biografia do indivíduo; a família, outra importante instituição social, em que introduz o novo ser na sociedade e interfere no comportamento e no caráter dos indivíduos, através de pessoas tomadas como referências, o pai e a mãe, por exemplo, esses papéis também são instituições; a escola, que oferece conhecimentos teóricos e práticos, lida com os comportamentos emocionais, sociais, vocacionais e éticos, estimula a autonomia, o respeito ao outro, as habilidades; a religião, em que influencia as questões morais, políticas e sociais; e as instituições políticas, por exemplo, o Estado, cujas funções são manter a ordem, garantir a soberania e promover o bem-estar social.

Posto isso, a entrevistada 03 se mostra preparada devido ao processo de socialização que viveu. Segundo Berger e Berger (1977), o processo de socialização pode ser dividido em

socialização primária, que é a fase da infância onde a família tem um papel importante e, em socialização secundária, que são as etapas posteriores à infância, fases em que um indivíduo é aceito como membro da sociedade, como escola, trabalho, mídia, grupos sociais.

A socialização, como exemplifica os autores, apresenta três elementos: o elemento coercitivo, a linguagem exercendo reflexividade e a determinação de papéis. A interiorização também está ligada ao procedimento de socialização onde é o processo da tomada de consciência sobre o mundo, é a formação da consciência, não envolve o processo de reflexividade. Como o processo de socialização está relacionado às instituições, a linguagem tem um papel fundamental nele. É por meio da linguagem em que o indivíduo é socializado, a linguagem possibilita o entendimento, o convívio, a aprendizagem, a correção, a comunicação e tudo isso faz com que o indivíduo seja aceito pela sociedade e viva nesse meio de interações com interdependência.

Desse modo, com base nas explicações acima, a entrevistada 03 se afirma segura em utilizar tal instrumento na prática. No entanto, ao relacionar a linguagem à formação acadêmica, a aluna não vê um respaldo teórico no que se refere à comunicação e à linguagem.

Não acredito que a formação universitária que nós temos na UnB, dê um respaldo teórico, ou me dê armas o bastante para que nós possamos trabalhar com a comunicação e a linguagem de modo mais produtivo e efetivo. Acho que o nosso curso, a nossa formação na UnB deixa a desejar no que tange esse aspecto. (Entrevistada 03)

Segundo a estudante, falta matéria no Departamento de Serviço Social que trabalhe a comunicação e a linguagem. O Projeto Político Pedagógico do Curso de Serviço Social da UnB – Diurno propõe uma disciplina com enfoque nas tecnologias da informação e comunicação, contudo não é ofertada e as bibliografias propostas na ementa não estão disponíveis na Biblioteca Central da UnB – BCE. Com vista a isso, torna-se importante a existência de uma interdisciplinaridade, isto é, “comunicação entre os domínios do saber” (SAMPAIO, 1989, p. 83 apud ELY, 2003, p. 115), que “prevê a troca recíproca de conhecimento entre as áreas do saber” (ELY, 2003, p. 114). Logo, matérias nos cursos de Letras, Artes, Pedagogia e Comunicação que abordem a linguagem em suas diversas formas entrariam como opções para tal conhecimento de suma importância às práticas profissionais do assistente social.

A entrevistada 04 compartilha da mesma opinião em relação à necessidade da presença da interdisciplinaridade no curso de Serviço Social. Ao contar que na época em que começou a estagiar não estava se sentindo nem um pouco preparada para poder atuar, mas que foi a partir

desse momento que ela aprendeu muita coisa que proporcionou a aprendizagem direcionada à utilização da linguagem e comunicação na profissão, a estudante pontua que nas instituições profissionais se aprende sozinho.

Hoje eu me sinto preparada por causa do meu estágio, por que eu aprendi muita coisa lá. Mas assim, eu meio que tive que aprender sozinha mesmo. E aí a gente vai aprendendo isso sozinho dentro de um ambiente de trabalho... Como é a melhor forma de utilizar a linguagem, eu falo de um jeito e eu acho que esse jeito não está bom, então eu mesma vou trabalhando isso. Acho até que é bem pessoal. Cada pessoa vai desenvolvendo uma forma de trabalhar isso, de como chegar na pessoa, e falar, ou por telefonema mesmo, como você vai abordar, enfim. Também não é uma coisa pronta, né? Não é uma coisa que você vai ter ali que nem em uma receita de bolo. É uma coisa que você vai ter que trabalhar. (Entrevistada 04)

Em relação ao exposto pela aluna, infere-se que o movimento da linguagem é dinâmico e, devido às mudanças pelas quais ela passa, não existe uma prática a ser seguida, ou seja, cada profissional tem o seu modo de agir, seu jeito de fazer e sua forma de mediar. Entretanto, torna-se imprescindível o contato na formação profissional com os instrumentais de trabalho aos quais os assistentes sociais atuarão em seus respectivos campos institucionais. A estudante enfatiza que as disciplinas são muito teóricas e não trazem os instrumentais de forma prática. Segundo ela, é interessante haver uma interdisciplinaridade no ensino para que elementos como a linguagem e a comunicação sejam conhecidos e envolvidos no todo, que está representado aqui como o Serviço Social.

A terceira e última entrevistada que se sente preparada em utilizar a linguagem como instrumento de trabalho na profissão também assegura que as experiências de estágio vivenciadas por ela foram de fundamental importância para estar atenta, saber captar e utilizar uma linguagem. No entanto, ela traz outro enfoque, o da linguagem acessível:

Não adianta você falar e o usuário não compreender. Falar de forma rebuscada, na forma que aprendeu na academia, está fora de cogitação. Você tem que passar as informações para ele de forma mais simplória, de acordo com a realidade dele, para que ele tenha um empoderamento. Se ele tem uma certa dificuldade, você vai ter que usar de outra forma de linguagem. E as vezes nem será por meio da linguagem oral. Você vai ter que utilizar de outros artifícios, a visual, por exemplo, que são grupos, para fazer com que ele compreenda como e por que ele está inserido ali. (Entrevistada 06)

Ainda com base na fala da informante, vale ressaltar que:

Falar não é somente oralizar. É você falar com as mãos, falar com um olhar, é você falar através de gestos. E eu acho que isso é de extrema importância, e a cada dia mais, eu procuro compreender, eu procuro melhorar e aperfeiçoar isso. Por que eu acho que é uma intervenção. Quando você tem uma



linguagem que você consegue utilizar de forma bem, que você consegue captar tudo, muda muito. A sua intervenção é outra, completamente diferente. Que traz tanto benefício para você quanto para o usuário, que é o nosso principal alvo. (Entrevistada 06).

Em seus dizeres, também entra a questão da autonomia referente tanto aos estudantes que estão alocados nos estágios em diferentes campos socioinstitucionais quanto aos profissionais já formados e atuantes no mercado de trabalho. Como a realidade é dinâmica e não estática, as formas de intervenção mediante a utilização dos instrumentais e, conseqüentemente, da linguagem, vão mudar de acordo com a demanda atendida, ou seja, o profissional precisa entender a importância, compreender a realidade para então utilizar-se de suas competências e intervir de forma diferenciada.

Quanto às quatro entrevistadas que não se sentem seguras em utilizar a linguagem e aplicá-la no dia a dia da profissão, uma se sente receosa, pois quando obtiver a chancela para atuar como assistente social, responderá por tudo que falar e fizer e tem medo de errar, visto que a profissão lida com vidas; a outra diz não se sentir preparada devido às disciplinas que focam no saber teórico e não na prática em si; a outra reafirma o exposto pela anterior ao dizer que “o departamento não oferece disciplinas com foco na linguagem e na comunicação, então eu tenho que procurar em outros lugares tal suporte” (Entrevistada 07); e por fim, a última das que dizem não se sentirem preparadas acredita que é um desafio, porque na formação não se fala sobre isso: “A gente acaba levando um susto quando chega na realidade para atuar, pode-se ter um pouco de dificuldades nessas questões” (Entrevistada 08).

Todas essas estudantes acreditam que as disciplinas ofertadas pelo Departamento de Serviço Social não preparam e não oferecem subsídios para o debate da linguagem e da comunicação como instrumentos de trabalho para a prática profissional.

Eu acho que em relação às disciplinas, a UnB me propiciou bastante conhecimento teórico e embasamento. Contudo, não só as disciplinas do Departamento. Uma coisa que eu prestei atenção durante o curso, é que você não pode pegar disciplinas só do Departamento de Serviço Social. Eu tenho que ir para outras áreas. É importante, por que se não, você só tem um ponto de vista. E quando você pega disciplinas de outros cursos e/ou departamentos, você complementa o seu conhecimento. (Entrevistada 01)

Não me sinto preparada porque eu acho que as disciplinas que a gente pega aqui na Faculdade, não preparam. E quando preparam é em relação ao saber teórico, não à prática em si. A gente aprende mesmo na prática. Eu acho que ninguém se sente preparado para atuar. (Entrevistada 02)

Eu não me acho preparada. O Departamento não oferece matérias com esse enfoque, então eu tenho que procurar outros meios e em outros cursos. Suporte o Departamento não me deu nenhum. E é uma coisa que deveria ter, pois tais temas têm fundamental importância em nossa profissão. (Entrevistada 07)

No curso ou na formação, não tem disciplinas específicas para isso, e acredito que seja interessante ter. (Entrevistada 08)

As falas apontam a necessidade da interdisciplinaridade entre os cursos da Universidade. Além disso, mostram que o Serviço Social não pode ficar só nele mesmo. É importante a comunicação com outros saberes para dar suporte à atuação profissional. De acordo com Rodrigues (1995, p. 157 apud ELY, 2003, p. 115),

[...] entendendo-se a interdisciplinaridade como ‘postura profissional’ e ‘princípio constituinte da diferença e da criação’ compreender-se-á que o Serviço Social – uma vez que articula diferentes conhecimentos de modo próprio, em um movimento crítico entre prática-teoria e teoria-prática – é uma profissão interdisciplinar por excelência. Assim, para o Serviço Social, a interação com outras áreas é particularmente primordial: seria fatal manter-se isolado ou fazer-se cativo. A interdisciplinaridade enriquece-o e flexiona-o, no sentido de romper com a univocidade de discurso, de teoria, para abrir-se à interlocução diferenciada com outros. Isto implica romper com dogmatismos muitas vezes cultivados no interior da profissão. (Grifos do autor)

Expõe-se, então, que a interdisciplinaridade é tanto essencial ao Serviço Social em sua profissão quanto obrigatória para o seu correto funcionamento perante o serviço que presta e aos usuários e instituições com aos quais está associado. Isto é, atesta-se que, em consequência de ser obrigatória na atuação profissional do assistente social, a interdisciplinaridade deve encontrar-se primeiro em sua formação para, em seguida, ser apta a existir na prática diária.

Entretanto, a ausência de disciplinas referentes às temáticas em questão, linguagem e comunicação, como instrumentos de trabalho, assinala a deficiência do Projeto Político Pedagógico do Curso de Serviço Social da UnB – Diurno. O documento (2011, p. 16) tem como objetivo:

Consolidar uma formação profissional de caráter generalista e crítica, com sólido embasamento teórico-metodológico, ético-político e técnico-operativo que possibilite ao futuro assistente social a apreensão do significado social da profissão, a compreensão dos desafios impostos pela realidade social e a capacidade de materializar as possibilidades de ação nelas contidas.

No entanto, ao propor apenas uma disciplina englobando a questão da comunicação, matéria intitulada como Práticas de Informática em Serviço Social, nem ao menos ela é ofertada pelo Departamento. Vê-se, pois, aqui, a falta de interesse em trazer a discussão “sobre a

dimensão técnico-operativa, a qual aparece sempre como um apêndice das demais dimensões” (SANTOS, 2010, p. 04). Evidencia-se, portanto, uma “lacuna existente hoje quanto à questão dos instrumentos e técnicas dos assistentes sociais [...]. Todavia, a formação profissional trata a unidade sem levar em conta as suas diferenças, ou seja, não trata as especificidades de tais dimensões” (SANTOS, 2010, p. 04).

A entrevistada 05, que diz se sentir preparada, mas não suficientemente, menciona a dificuldade no manejo e na aplicação do instrumental linguístico sem pôr em risco o usuário do Serviço Social. Posto isso, a estudante expõe:

Eu acho que eu me sinto preparada por que eu noto que a linguagem e a comunicação, têm tudo a ver com a nossa formação. Agora, se essa comunicação que eu tenho com o meu usuário vai ser, digamos assim, cem por cento, aí eu já não sei. Então, eu não sei se me sinto totalmente capaz em utilizá-la sem colocar em risco o direito do usuário. (Entrevistada 05)

Uma vez que a informante traz a linguagem e a comunicação relacionada à formação acadêmica, ela explica que se sente preparada por ter tido esse contato durante a academia.

Da mesma forma que eu me comunico com o usuário hoje, para eu chegar onde eu estou, o meu professor teve de se comunicar comigo, e me ensinar. Construir em mim este tipo de linguagem, tipo de informação, esse modo de pensar, de entender as coisas, de conhecer o mundo. Então, eu acho que por eu ter passado por essa formação, ter compreendido a linguagem, ter compreendido o pensamento, saber fazer uma leitura de mundo, da realidade que está posta ali, é que eu me torno capaz de comunicar com eles. (Entrevistada 05)

Assim, a estudante confere sua preparação à formação. Contudo, pontua duas restrições. “Sempre vai ser desafiante entrar em um espaço profissional que você não conhece e executar algum tipo de atividade” (entrevistada 05), ou seja, os espaços institucionais são não estáticos, a sociedade vive em mudança e as demandas também mudam e são diversificadas. Desse modo, a aluna profere:

Eu acho que a gente nunca está totalmente preparado. Mas a linguagem, é uma coisa que você não tem como ir para a prática sem compreender. Por que é ela que vai te dar a base para utilizar qualquer tipo de instrumento que for necessário. Agora, as dificuldades que surgem são mais em relação ao uso mesmo, ao manejo. É mais uma questão de adaptação, de fazer escolhas que forem melhores para a situação, do que, como é que eu vou fazer, por que eu vou usar esse instrumento, com que objetivo. E isso tudo a gente descobre na prática. (Entrevistada 05)

Visto isso, está evidente, mais uma vez, a questão da autonomia profissional, a partir da realidade encontrada no atendimento profissional, optar em utilizar instrumentos condizentes

àquela situação exposta e vivenciada pelo usuário. Dessa maneira, nas entrelinhas do pensamento da provável formanda, há indicativos de que a forma de se utilizar tais instrumentais, isto é, como empregá-los, está em desfalque na teoria apresentada nas disciplinas.

Portanto, para providenciar tal sabedoria em torno do instrumento linguagem, é necessário e, na maior parte dos casos, obrigatório, para que o estudante forme-se com essa aptidão, um conhecimento teórico a propósito e, prontamente, um estudo prático. Dessa forma, a instituição que deve investir nessa aprendizagem crucial ao aluno é a própria universidade ou faculdade que oferta o curso. Será diagnosticado, a seguir, se esse é realmente o caso ou se, de fato, existe uma falha no plano pedagógico vigente do curso de Serviço Social.

### **3.2.2 Disciplinas preparatórias em relação à linguagem e comunicação**

Ao identificar as considerações das alunas entrevistadas, foram coletados os adjacentes resultados: seis das oito participantes, ou seja, 75% alegam que tais disciplinas oferecidas na integridade do curso de Serviço Social não suprem a aprendizagem necessária da linguagem e da comunicação na prática para providenciar o domínio delas durante a atividade profissional; por outro lado, duas das oito informantes restantes, isto é, 25% declaram que as disciplinas ofertadas pelo Departamento de Serviço Social atendem todas às necessidades da formação para haver uma futura atuação profissional segura, com ética e responsabilidade.

Ao longo da formação acadêmica do estudante de Serviço Social, múltiplas disciplinas são ofertadas pelo curso da UnB, dentre elas matérias obrigatórias e optativas. No universo das entrevistadas que informam que as disciplinas do próprio Departamento não atendem totalmente às necessidades postas no mercado de trabalho, dois casos são observados: as matérias que não preparam em relação ao uso dos instrumentos linguagem e comunicação e as que dispõem de teoria sobre tais instrumentais, mas não propiciam a prática deles. Dessa forma, acabam não sendo suficientes para a atuação profissional. Em contrapartida, têm-se as disciplinas do Departamento de Serviço Social que preparam os graduandos para a atuação pautada na linguagem e na comunicação, enquanto elementos importantes em tal atividade, como também atendem às necessidades decorrentes da profissão nesse quesito.

Em relação a não preparação referente à linguagem e à comunicação, as informantes de número 02, 03 e 07 dizem que “o nosso curso deixa a desejar no que tange a esse aspecto” (Entrevistada 03), pois “as disciplinas da faculdade não preparam” (Entrevistada 02) e

reafirmam, ainda, que nas ofertas do Departamento “não tem nenhuma [matéria] voltada especificamente para isso [uso de tais instrumentos na profissão]” (Entrevistada 07). Dentre as participantes que expõem que as disciplinas do próprio Departamento de Serviço Social preparam com vistas à teoria, mas deixam a desejar na questão da prática, estão as prováveis formandas 01, 04 e 08. De acordo com elas, falta no curso a prática dos instrumentais com foco na linguagem e na comunicação.

As disciplinas são muito teóricas. Por mais que aprendamos como fazer uma entrevista, um grupo, um atendimento, as matérias não trazem isso de forma prática, fica muito no campo teórico. Teria que ser trabalhado aqui, como abordar uma pessoa, ter uma boa comunicação, fazer perguntas pertinentes sem pré-julgar o usuário, e usar bem estes instrumentais sem ser antiético, preconceituoso. (Entrevistada 04)

A entrevistada 01 concorda com a 04 ao focar o conhecimento teórico. Contudo, ela menciona que se depender somente do Departamento de Serviço Social, as teorias e os conhecimentos não contribuiriam tanto em relação à linguagem e comunicação. Isso significa que novamente há aqui a presença e a importância da interdisciplinaridade como uma forma de troca de conhecimentos e informações entre as áreas do saber presentes na Universidade. De acordo com Severino (2002, p. 17),

[...] é preciso, pois, no âmbito dos esforços com vistas ao conhecimento da realidade humana, praticar, intencional e sistematicamente, uma dialética entre as partes e o todo, o conhecimento das partes fornecendo elementos para a construção de um sentido total, enquanto o conhecimento da totalidade elucidará o próprio sentido que as partes, autonomamente, poderiam ter.

Na interdisciplinaridade “a verdade completa não ocorre numa Ciência isolada, mas ela só se constitui num processo de concorrência solidária de várias disciplinas” (SEVERINO, 2002, p. 20). Torna-se fundamental, portanto, se ter uma estrutura curricular com justaposição de disciplinas, discussões e troca de saberes, informações e conhecimentos.

Outro ponto de vista enfatizado pela entrevistada 08, foi o auxílio de forma indireta que a formação proporciona em relação à comunicação e à linguagem. Segundo ela,

[...] a gente trabalha o conteúdo com seminários, apresentações e trabalhos escritos que vão nos ajudando a desenvolver tal potencialidade. Mas nunca foi feito de forma direta, assim, você precisa desenvolver a sua linguagem por que você vai trabalhar com isso na sua atuação direta com os usuários e independente do espaço que você for ocupar e atuar você precisará apoderar-se de tal instrumento de trabalho. Então acredito que de forma indireta, a nossa formação auxilia, mas um preparo mais concreto, acredito que ainda não há, ainda é um pouco falho. (Entrevistada 08)

Percebe-se, pois, que ambos os grupos, tanto as estudantes que dizem existir disciplinas não preparatórias como as que citam matérias que trazem a teoria, mas não se desdobram sobre a prática, sentem falta da inter-relação com a linguagem e a comunicação, instrumentos imprescindíveis para a atuação profissional do assistente social, seja no tocante aos sujeitos com o qual se relaciona ou nos atendimentos com a utilização de instrumentais como entrevistas, visitas, reuniões, relatórios, pareceres, laudos, entre outros.

Vale ressaltar que o estudo de cada um desses instrumentos separadamente apresenta que todos são compostos e necessitam da linguagem para poderem suceder. Os instrumentos de trabalho citados acima, portanto, têm como base a comunicação majoritária entre o profissional e o usuário. Existe, à vista disso, a obrigatoriedade em haver um conhecimento mais qualificado da linguagem pelos assistentes sociais para atuar com tais instrumentais.

Por fim, têm-se as alunas 05 e 06, que acreditam na preparação por parte das disciplinas específicas do Departamento de Serviço Social, no que diz respeito à aprendizagem da linguagem e da comunicação, como instrumentos de trabalho utilizados vastamente pelos assistentes sociais.

As disciplinas nos trazem a parte técnica [conhecimento prático]. Então eu não tive muito contato com a prática, mas assim, a parte teórica toda, eu aprendi. Que foi o que me deu base. Porque aí você aprende os tipos de instrumentais que têm. Por exemplo, a entrevista - aí você já vai sabendo quais são os tipos, e como utilizá-los. E isso pra mim foi bastante viável sim. Eu julgo que foi de suma importância, por que não adianta eu fazer tal e tal pergunta, e não saber qual é o fundamento desse questionamento. É aquela velha discussão que a gente tem dentro da academia, entre a teoria e a prática. Que para mim, elas não estão desvinculadas, tem como você levar teoria para a prática sim, basta você levar de forma acessível. Você não vai pegar o Marx e enfiar a goela abaixo. Mas você pode fazer uma releitura. Você pode fazer um processo de apreensão, de reconhecimento, de reflexão para o saber profissional. (Entrevistada 06)

A estudante leva em consideração uma intervenção diferenciada, na qual a teoria e a prática caminham sempre juntas. Ainda de acordo com a informante, “se nós conhecermos o Código de Ética e o nosso Projeto Ético-Político, e soubermos articular e utilizar da linguagem para se posicionar, teremos grandes avanços”. A universitária 05 concorda com a de número 06 ao dizer que tenta sempre ver na realidade o que estuda, pois é realmente uma coisa ligada à outra. “A prática é totalmente ligada à teoria. E também, em relação aos instrumentos, porque é lá [na prática do trabalho profissional] que você tem o contato com eles” (Entrevistada 05).

Vê-se, pois, nessas falas, que a teoria e a prática são uma relação positiva e primordial para a atuação do assistente social de acordo com as competências técnico-operativas necessárias nos distintos âmbitos institucionais da prática cotidiana dele, na qual deve ter domínio de seus instrumentos para poder efetuar as atividades que lhes são demandadas. Tendo que as áreas e os contextos são tão imprevisíveis quanto mutáveis no tempo, o profissional deve adaptar constantemente as suas aptidões a cada situação à qual ele faz face. Entre essas capacidades, a destreza da linguagem, permitindo que, em todos os diversos casos de cada usuário, haja uma comunicação clara e efetiva.

Finalmente, importa esclarecer que os dois conjuntos, ou melhor, o segmento que declara que as disciplinas ofertadas pelo Departamento de Serviço Social atendem todas às necessidades da formação para haver uma futura atuação profissional segura, com ética e responsabilidade, assim como aquele que alega que tais disciplinas oferecidas na integridade do curso de Serviço Social não suprem a aprendizagem necessária da linguagem e da comunicação na prática para providenciar o domínio delas durante a atividade profissional, designam as disciplinas de Processos de Trabalho e Serviço Social I e II e Estágio Supervisionado I e II como as matérias que mais abordam e desenvolvem a linguagem e a comunicação, como instrumentos primordiais para a profissão.

Com base no Projeto Pedagógico do Curso de Graduação em Serviço Social – Diurno, a disciplina Processos de Trabalho e Serviço Social I e II discute respectivamente:

Categoria trabalho. Natureza do trabalho do assistente social. O assistente social como trabalhador. Relações de poder e suas repercussões no trabalho profissional. Relações institucionais e condições de trabalho do assistente social na estrutura e dinâmica institucional: as políticas institucionais e a consecução de programas sociais. Construção e uso de instrumentos técnico-operativos. Elaboração de indicadores da situação, da ação profissional e seus resultados. Assessoria, consultoria e supervisão de programas e projetos sociais. Parcerias e terceirização nos processos de atenção social no plano público e privado. Trabalho com redes socioinstitucionais. Documentação profissional (UnB, 2011, p. 96).

Natureza do trabalho do/a Assistente Social nas abordagens familiares, grupais, individuais e coletivas. Intervenção junto às populações, aos movimentos sociais, às ONGs e aos conselhos de direitos. Construção de indicadores da realidade, da atuação profissional e de seus resultados. Inter-relações socioinstitucionais: estratégias e mecanismos de participação, mobilização, articulação e controle social. Instrumentos e técnicas utilizadas pelo/a Assistente Social: entrevista, observação, reuniões, visitas domiciliares, estudo, laudo, parecer e relatórios sociais. A documentação profissional (UnB, 2011, p. 99).

Em relação ao Estágio Supervisionado I e II, eles debatem respectivamente:

Exercício teórico-prático mediante a inserção do aluno/a nos diferentes espaços institucionais em que atuam os Assistentes Sociais nas esferas públicas e privadas. Conhecimento das expressões da questão social que constituem o objeto de intervenção profissional. Conhecimento da realidade institucional, identificando os recursos existentes e das relações de força existentes. Problematização teórico-metodológica e sistematização das possibilidades de atuação profissional com vistas à elaboração do plano de intervenção. (UnB, 2011, p. 98)

Exercício teórico-prático mediante a inserção do aluno/a nos diferentes espaços institucionais em que atuam os Assistentes Sociais nas esferas públicas e privadas. Implementação do plano de intervenção do estagiário articulado à discussão teórico-metodológica e a utilização do instrumental técnico operativo do Serviço Social, pertinente às necessidades sociais identificadas (UnB, 2011, p. 102).

Visto isso, percebe-se que a disciplina de Processos de Trabalho traz a teoria da construção e do uso de instrumentos técnico-operativos assim como foca na intervenção profissional (estratégias e mecanismos) e em instrumentais e técnicas utilizados pelos assistentes sociais como, por exemplo, entrevista, observação, reuniões, visitas domiciliares, estudos, laudos, pareceres e relatórios sociais os quais se utilizam da linguagem e da comunicação, seja ela verbal ou não verbal, falada ou escrita, ou seja, têm-se uma base teórica ampla, no entanto, deixa a desejar em relação à forma prática, o que fazer, por que fazer, para que fazer, como fazer e agir.

Já o Estágio Supervisionado tem uma relação intrínseca com a realidade e a prática profissional. Desse modo, o estágio traz o exercício teórico-prático mediante a inserção dos alunos nos diferentes espaços institucionais em que atuam os assistentes sociais, sejam eles públicos, privados e/ou não governamentais. E dentro deles os graduandos, além de conhecerem os processos de trabalho aos quais estão inseridos os profissionais de Serviço Social, têm capacitação teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa como também possuem acesso aos instrumentais utilizados por eles e são capazes de sistematizar possibilidades de atuação profissional.

Assim sendo, conforme assinala todas as entrevistadas, apenas duas disciplinas da totalidade do currículo de Serviço Social acabam discutindo os diversos instrumentais dos quais dispõem os assistentes sociais. Contudo, vale pontuar que tais matérias – Processos de Trabalho e Estágio – trazem, na maior parte do tempo, discussão teórica – e não prática – como também



não focam na reflexão da linguagem e da comunicação, enquanto instrumentos de trabalho para a atuação profissional.

Tal como foi exposto anteriormente, a partir das impressões fornecidas pelas prováveis formandas do curso de Serviço Social da UnB, observa-se que a linguagem é crucial para a execução das atividades profissionais do assistente social. Portanto, esse instrumento encontra-se em numerosos âmbitos da profissão, tendo como consequência alterações da linguagem dependendo da área na qual o profissional deve relacionar-se e, ademais, com os sujeitos com os quais ele deverá interagir. Logo, tais situações demandam detenção do conhecimento e da capacidade em utilizar o instrumental da linguagem de maneira apropriada e adequada a cada pessoa, situação e caso. Porém, a partir da análise das entrevistas, resultou-se que a maioria das estudantes não se veem preparadas em usufruir efetivamente da linguagem como instrumento de trabalho.

Adiante, revelou-se que, segundo a visão delas, há uma deficiência no plano pedagógico do curso de Serviço Social, devido ao fato de que as disciplinas obrigatórias e optativas do Departamento em si, não são consideradas aptas para o preparo da prática da linguagem, nem são suficientes para que, em seguida, o profissional possa atuar com tranquilidade e firmeza no meio funcional. Propostas possibilitando a germinação de soluções foram evocadas, dentre elas, a interdisciplinaridade e uma especialização posterior ao curso que proporcione conhecimentos e práticas mais específicos em relação a um setor particular. De fato, o que está em discussão é o preparo do assistente social em relação à comunicação e à linguagem tendo em vista que tais instrumentos são de suma importância para o trabalho diário de tais profissionais.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Há um consenso na literatura de que, neste último quarto de século, as inovações tecnológicas no setor das comunicações são simultaneamente causa e efeito da mundialização do capital. As indústrias da comunicação são capazes de não só expressar o imaginário do movimento controlando seus significados, como também de organizá-lo.

Primeiramente, observa-se que existem múltiplos tipos de linguagem – oral e não oral – porém, todos eles intrínsecos à espécie humana, e que é inevitavelmente através deles que o ser humano se expressa, interage e relaciona-se com outros indivíduos. Portanto, por meio da linguagem, que possibilita a comunicação – mensagem transmitida ou recebida por emissores e receptores que se entendem –, há transmissão de informações e corre-se o risco de distorcer a autenticidade e originalidade delas. Prováveis falhas, sendo elas voluntárias ou não, cambiam o significado de uma mensagem e, por conseguinte, os dados que ela contém.

Entretanto, por constar na lei que tanto receber quanto proferir informações é um direito constitucional, conclui-se apesar de haver deficiências na comunicação e proliferação de dados, deve empenhar-se, pessoalmente e profissionalmente, para que essa garantia social da veracidade seja obtida por todos. No entanto, devido a lacunas na igualdade e autonomia da cidadania brasileira, encontram-se certas dificuldades em pôr em prática tal liberdade democrática.

Contudo, no Serviço Social é imprescindível que o informante, no caso, o assistente social, seja objetivo, comprometido e propicie ao usuário uma visão neutra, permitindo-lhe, por conseguinte, tomar decisões lógicas e racionais. Assim sendo, a linguagem torna-se, para o profissional de Serviço Social, um instrumento de trabalho, sem o qual, não se transfere informações legítimas ao usuário, por meio da comunicação.

No entanto, para afirmar que a linguagem é um instrumento utilizado na prática profissional do assistente social, importa demonstrar que o Serviço Social é identificado como trabalho, uma vez que transforma a si e o outro, tem a questão social como matéria-prima, bem como o conhecimento e a linguagem como instrumentos de trabalho e por produto contribui para a produção e a reprodução do trabalhador e sua família.

Diversas habilidades competem ao assistente social como escrever e falar, ou seja, comunicar-se com outrem de maneira articulada, isto é, adequando e adaptando a sua linguagem a cada indivíduo com quem se relacionará, provocando consequentemente compreensão clara e coerente. Essa aptidão de saber articular teoria e prática simultaneamente resulta em abranger um pensamento, e logo, um método de expressão lógico e racional podendo por fim, vincular essa operacionalidade à instrumentalidade e os instrumentos procedentes dela.

Tendo que direitos são assegurados ao ser humano por meio do Serviço Social, ele mesmo tem como compromisso propiciar condições favoráveis aos usuários para que procedam à decisão elaborando de forma reflexiva, consciente e crítica, uma perspectiva própria a eles por meio de sua autonomia dada mediante informações e reflexões. Essas são fruto das relações estabelecidas entre usuários e assistentes sociais no decorrer do diálogo e da problematização. Por isso, é de imensa valia que a utilização da linguagem, e consecutivamente, a da comunicação, seja pré-qualificada e dominada pelos profissionais, dado que nem sempre a teoria e a prática são as mesmas no percurso da formação acadêmica e no exercício profissional.

Considerando como finalidade a comprovação de tais afirmações, foram realizadas entrevistas com oito prováveis formandas do curso de Serviço Social para conhecer as distintas opiniões, por vezes adjacentes e por outras congruentes. O conjunto de dados do estudo efetuado graças à pesquisa qualitativa permite analisar e interpretar as informações para em seguida, encontrar um significado coerente com a teoria abordada anteriormente.

Dos diagnósticos efetivados, concluiu-se primeiramente que as futuras assistentes sociais consideram que a linguagem é por si própria o instrumento de trabalho mais utilizado ao longo das atividades profissionais e, consequentemente, é fundamental no cotidiano do profissional podendo intermediar as interações entre ele e indivíduos com quem estará sujeito a relacionar-se. Entretanto, para abranger essa capacidade, o assistente social deve não somente conhecer a teoria, mas também dominar a prática diária da linguagem para saber e, de fato, auferir à atuação com aplicação da instrumentalidade. É dominando este instrumento mediador e emissor no processo de comunicação, que o profissional em Serviço Social oportuniza a comunicação mais adequada aos usuários e profissionais com quem irá interagir. Todavia, exposto que o assistente social comunica-se com os mais diversos usuários e profissionais de postos, áreas e departamentos diferentes, a linguagem encontra-se forçosamente nesses numerosos espaços socioinstitucionais.

Prontamente, por existir em absolutamente todas as situações de interações interpessoais, a linguagem tem a sua existência em qualquer contexto que envolva seres humanos. Desse modo, ela está presente no dia a dia do assistente social e, por tal razão, o empenho tem de ser contínuo e regular. Ademais, o profissional é submetido a um desafio de importância por ser comprometido a adequar os seus instrumentos, no caso a linguagem, em todas as situações – previstas e imprevistas –, seja com usuários de frações de classes sociais as mais desiguais ou com profissionais de níveis hierárquicos variados. A integridade desses fatores resulta na obviedade da presença da linguagem na maioria dos âmbitos nos quais o assistente social encontra-se. Assim sendo, há para cada sujeito e ocasião linguagens variadas comprovando a existência da diversidade delas.

Adentro da multiplicidade de linguagens, certas aptidões são recorrentes tal como as competências técnica e textual e devem possuir o conhecimento específico dos distintos usos da linguagem dependendo das funções e atividades nas quais se encaixam, pois estes devem ser específicos para cada caso. Além disso, é requerido ao assistente social que ele recorra e aplique as diferentes maneiras para comunicar-se evitando tanto contradições quanto redundâncias e, por fim, abolindo as possibilidades de interpretações equivocadas.

Para atingir tais finalidades, o assistente social deve apresentar autonomia profissional em seus atendimentos optando, com métodos racionais, a utilização do instrumento para cada situação condizente. Após observar que as capacidades dos assistentes sociais, no intuito de alcançar essa meta, dependem diretamente do conhecimento teórico, destinado a eles quando alunos, ofertado pelas disciplinas do curso de Serviço Social, constata-se que o estudo da prática e a realização dela são cruciais na aprendizagem ao longo da formação.

Posteriormente, as análises das respostas dadas pelas alunas entrevistadas resultaram-se que somente duas disciplinas do Departamento de Serviço Social explanam e expõem os instrumentais dos quais os assistentes sociais dispõem. Foi citada primeiramente a matéria de Processos de Trabalho, que explica toda a teoria ao redor da utilização dos instrumentais e instrumentos técnico-operativos subjacentes destes no decorrer das intervenções profissionais. Porém, apesar da parte teórica construir uma base ampla, ela não prepara na atribuição da prática. Em seguida, foi mencionado o Estágio Supervisionado, que encaminha o estudante à realidade da prática profissional no exercício teórico-prático dando acesso não somente aos instrumentais e instrumentos relevantes no Serviço Social, mas também à capacidade de sistematizar possibilidades de atuação profissional.

Ademais, observa-se que as entrevistadas apontam uma lacuna no que diz respeito às disciplinas oferecidas pelo Departamento em relação ao preparo da prática da linguagem e, conseqüentemente, da comunicação na atuação das atividades profissionais. As alunas acreditam que a educação específica para tal aprendizagem não é suficiente na formação, portanto, há uma deficiência no Plano Pedagógico do Curso de Serviço Social.

As prováveis formandas designam soluções para tal falha como a interdisciplinaridade, permitindo a inter-relação entre as matérias e cursos diversos da universidade podendo, por conseguinte, terem acesso mais fácil e rápido a outras disciplinas que preencham as necessidades não sucumbidas pelo próprio curso. Outro recurso é a especialização após a graduação, com o fim de aprofundar e ampliar os conhecimentos em uma área peculiar.

Na literatura, a questão é objeto de análise de estudiosos sobre o tema e pelo menos dois caminhos distintos são apontados como estratégias para delimitar o campo de atuação do assistente social: a qualificação na generalidade ou a formação do profissional com uma especialidade” (SILVA, 1997, p.81). Ao debater sobre a formação profissional, Netto (1996, p. 125) reafirma as duas direções possíveis para a graduação com perfil generalista atender às demandas do mercado de trabalho. São elas: “1) afunilar a graduação, dirigindo a formação, desde o início, para especializações; 2) manter o perfil generalista da graduação, institucionalizando a especialização como requisito para o exercício profissional” (NETTO, 1996, p. 125). Contudo, a primeira alternativa reduz a formação profissional a um nível puramente técnico-operativo, o que é errado e não pode acontecer. Conforme explicita Santos (2010, p. 04), para uma competência profissional faz-se necessária a capacitação teórico-metodológica, ético-política e também a técnico-operativa, ou seja, as dimensões formam uma unidade na diversidade e inexistem sem a outra. Desse modo, salienta-se que a segunda solução assegura a qualificação para uma intervenção localizada e/ou focalizada e, “é nesta segunda alternativa, diga-se de passagem, que se pode fundar conseqüentemente a noção de uma formação profissional contínua” (NETTO, 1996, p. 125).

Conclui-se, pois, a relevância em se discutir no espaço acadêmico não somente o modo técnico-operativo como também as dimensões teórico-metodológicas e ético-políticas que caminham sempre juntas para um fazer profissional de qualidade e respeito. Assim, a linguagem e a comunicação devem ser consideradas na formação acadêmica e, se o profissional quiser aprofundar no tema em questão ele deve procurar uma especialização seja em relação a uma pós-graduação, ao mestrado e/ou doutorado. Revela-se aqui uma formação continuada e o perfil

de um profissional “intelectual que, com qualificação operativa, vai intervir sobre as demandas a partir da sua compreensão teórico-crítica, identificando a significação, os limites e as alternativas da ação focalizada” (NETTO, 1996, p. 126).

Porém, posto que a linguagem e a comunicação são instrumentos de imensa importância no cotidiano do assistente social, uma das diversas resoluções que pode solver, de maneira eficiente, a lacuna da formação é, por exemplo, a criação e perduração de novas disciplinas que imponham não somente a teoria, como também a prática dos diversos usos da linguagem correspondentes à realidade vivenciada pelos profissionais em Serviço Social.

Com todo o exposto, importa salientar que este trabalho buscou contribuir com a discussão do Serviço Social e da Comunicação, temática pouco evidenciada até então, e com poucas produções bibliográficas na área. Ao pesquisar bibliografias para o presente estudo, verificou-se que tanto a Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social – Abepss como o Conselho Federal de Serviço Social – Cfess não possuem documentos que trabalhem a comunicação e a linguagem como base para a prática profissional, foco dado neste trabalho final. Contudo, tais organizações apresentam um plano de comunicação para a profissão, no que diz respeito ao modo operante de tais instituições no que se refere à mídia e outras fontes de informação, como também estão adentrando esse espaço de debate com seminários que propõem a discussão da linguagem nas redes sociais, portanto, o foco dado é quanto ao uso não discriminatório e, como já pontuado, não em relação à formação profissional que deve conter disciplinas que aprofundem a comunicação e a linguagem enquanto instrumentos necessários à atuação profissional, utilizados oralmente ou por escrito, por meio de entrevistas, reuniões, pareceres, relatórios ou visitas e na relação com usuários, profissionais, instituições ou o Estado.

Outro ponto analisado e que deve ser ressaltado é sobre o Projeto Político Pedagógico do Curso de Serviço Social da UnB. Mediante os resultados das entrevistas com prováveis formandas verifica-se que o Departamento não oferece disciplinas que contemplem a comunicação e a linguagem como instrumentos importantes para a profissão e, ao mesmo tempo, tal documento traz em suas páginas uma disciplina optativa intitulada *Práticas de Informática e Serviço Social* que propõe o debate acerca das tecnologias de informação e comunicação. Entretanto, tal matéria proposta não é ofertada assim como as bibliografias presentes em sua ementa não se encontram disponíveis na Biblioteca Central – BCE da UnB. Há pois, aqui, uma tremenda incoerência. O curso não oferta, está disposto no documento de base do Serviço Social Diurno da UnB e os textos propostos para leitura, conhecimento e

entendimento do tema em questão inexistem para consulta. Dessa forma, o que devia ser considerado um avanço, torna-se um obstáculo, pois enquanto a temática deveria estar sendo inserida na academia ela está sendo deixada de lado.

De acordo com Figueiredo (2011, p. 334), o processo de conhecimento deve levar em consideração aspectos teórico-metodológicos, como também práticos. Assim,

[...] os estudantes de Serviço Social, em algum momento da graduação, devem aprofundar o estudo sobre as comunicações, tanto no seu aspecto teórico, quanto no que diz respeito à relação da sociedade e do poder público com a mídia, bem como ampliar seus conhecimentos acerca dos recursos de linguagem que podem colaborar no exercício profissional. (FIGUEIREDO, 2011, p. 334)

A partir disso, infere-se que se o profissional de Serviço Social, desde a formação, não for estimulado a considerar o processo de comunicação na atualidade, os problemas enfrentados permanecerão:

Pouco conhecimento sobre as comunicações, seus limites e possibilidades; raros posicionamentos para a sociedade sobre a dinâmica social e seus efeitos sobre a população mais empobrecida; fragilidade na interlocução e na utilização de recurso de linguagens mais adequadas na relação com os usuários de Serviço Social [dentre outros]. (FIGUEIREDO, 2011, p. 334)

Assim, conforme expõe Figueiredo (2011, p.334), deve ser assegurada, “na discussão do currículo de Serviço Social, a incorporação do tema das comunicações, tendo por mote, a *informação* como um direito constitucional”. Nesse sentido, a comunicação se constitui

[...] num setor estratégico não só para os comunicadores, mas para todos os intelectuais, profissionais e estudiosos comprometidos com a agregação de valores e saberes que facilitem os processos interativos e a mediação da sociedade civil com a opinião pública, o poder do Estado e a sociedade em geral. (ARRAIS, 2011, p. 356)

Desse modo, este estudo, além de mostrar claramente que as pessoas não se dão conta a que ponto a linguagem é importante, principalmente na profissão de assistente social, e que falhas nela e na comunicação podem acabar com vidas, contribui para a renovação do curso de Serviço Social nos próximos anos tanto em Brasília, como futuramente, no Brasil, para que os profissionais sejam mais bem preparados em relação à formação acadêmica. Como aponta Correia (2011, p. 366-367), se o processo de formação acadêmica do profissional de Serviço Social

[...] adotar uma relação pedagógica baseada na discussão crítica do processo ensino-aprendizagem e do tripé Pesquisa-Extensão-Educação [...] e além disso, investir com mais ousadia em projetos interdisciplinares que envolvam outros cursos universitários, como Letras, Comunicação Social, Filosofia e História, [tais ações] poderão alargar os horizontes da formação do assistente social. Como resultado, teremos profissionais mais preparados para os desafios técnicos contemporâneos e com um potencial comunicador aberto ao diálogo mais desenvolvido.

Vale ressaltar, que

[...] dentre as habilidades operacionais cada vez mais requisitadas pelo mercado de trabalho em constante transformação, estão, sem dúvida, o manejo eficiente e eficaz das ferramentas da Comunicação, a análise do discurso midiático e o uso de recursos didáticos nas ações socioeducativas do assistente social. (CORREIA, 2011, p. 365)

Sendo assim, é de importância fundamental o diálogo entre a academia e os diferentes espaços socioinstitucionais aos quais os assistentes sociais estão inseridos atuando diariamente. As demandas são diversas e variam conforme o tempo no qual se vive, ou seja, de acordo com o contexto social, cultural, histórico e político da época. Por essas razões, importa sempre atualizar-se, pesquisar, aprofundar e debater a existência da comunicação e da linguagem no Serviço Social.

Por fim, podem ser sugeridos novos enfoques para futuras pesquisas em torno do tema que este trabalho propõe, tais como: comparar o Plano Pedagógico do Curso de Serviço Social de outras universidades, faculdades e centros universitários para ver como está a situação do aprendizado em relação à linguagem e à comunicação enquanto instrumentos de trabalho consagrados na profissão; averiguar como os assistentes sociais locados em diferentes áreas percebem tais meios comunicativos no dia a dia e como eles os aplicam; discutir a interdisciplinaridade posta nos currículos de Serviço Social com ênfase à qualificação do profissional para a inserção no mercado de trabalho; verificar como estão as lutas no âmbito do Serviço Social e da comunicação – visto que esta acontece em diferentes aspectos e espaços – seja como direito garantido constitucionalmente e na utilização de linguagens não discriminatórias; analisar como os assistentes sociais têm desenvolvido essa ferramenta de trabalho na era das comunicações e como têm incorporado as tecnologias de comunicação na atividade profissional. O desafio está posto!



## REFERÊNCIAS

- ABEPSS - Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social. **Diretrizes Gerais para o curso de Serviço Social**. Rio de Janeiro: ABEPSS, Novembro de 1996, p. 03 – 21. (Versão eletrônica)
- ARBEX, José. *Uma outra comunicação é possível (e necessária)*. In: MORAES, Dênis de (Org.). **Por uma outra comunicação** – Mídia, mundialização cultural e poder. 4ª edição. Rio de Janeiro: Record, 2009, p. 385 – 400.
- ARRAIS, Dianne Figueiredo. *Cultura midiática e Serviço Social: uma convivência necessária*. In: RUIZ, Jefferson Lee de Souza; SALES, Mione Apolinário (Org.). **Mídia, Questão Social e Serviço Social**. 3ª edição. São Paulo: Cortez, 2011, p. 344 – 357.
- BALLY, Charles; SECHEHAYE, Albert (Org.). **Curso de Linguística Geral**. São Paulo: Cultrix, 2006, p. 15 – 25.
- BAUER, Martin W.; GASKELL, George. *Entrevistas individuais e grupais*. In: GASKELL, George. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. 7ª edição. Petrópolis: Editora Vozes, 2008, p. 64 – 89.
- BAUER, Martin W.; GASKELL, George. *Qualidade, quantidade e interesses do conhecimento – Evitando confusões*. In: BAUER, Martin W.; GASKELL, George; ALLUM, Nicholas C. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. 7ª edição. Petrópolis: Editora Vozes, 2008, p. 17 – 36.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**, 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 26 set. 2013
- BRITTOS, Valério Cruz. *Midiatização e produção tecnológico-simbólica no capitalismo contemporâneo*. In: MORAES, Dênis de (Org.). **Mutações do visível: da comunicação em massa à comunicação em rede**. Rio de Janeiro: Pão e Rosas, 2010, p. 53 – 76.
- BUENO, Francisco da Silveira. **Silveira Bueno: minidicionário da língua portuguesa**. São Paulo: FTD, 2000, p. 473.

CAPPARELLI, Sérgio; LIMA, Venício A. de. *As comunicações no Brasil pós-globalizado: continuidade ou mudança*. In:\_\_\_\_\_. **Comunicação e Televisão** – Desafios da pós-globalização. São Paulo: Hacker Editores, 2004, p. 11 – 59.

CARAMASCHI, Sandro. *Comunicação não-verbal e exclusão social*. In: COELHO, Jonas Gonçalves; VICENTE, Maximiliano Martin (Org.). **Pensamento e Linguagem** – Subjetividade, Comunicação e Arte. São Paulo: Editora Unesp, 2008, p. 113 – 124.

CARDOSO, Gustavo. *De comunicação em massa à comunicação em rede: modelos comunicacionais e a sociedade de informação*. In: MORAES, Dênis de (Org.). **Mutações do visível**: da comunicação em massa à comunicação em rede. Rio de Janeiro: Pão e Rosas, 2010, p. 23 – 52.

CARDOSO, Maria de Fátima Matos. **Reflexões sobre Instrumentais em Serviço Social**: observação sensível, entrevista, relatório, visitas e teorias de base no processo de intervenção social. São Paulo: LCTE Editora, 2008.

CEREJA, William Roberto; MAGALHÃES, Thereza Cochar. *Comunicação e intencionalidade discursiva*. In:\_\_\_\_\_. **Gramática Reflexiva** – Texto, Semântica e Interação. 2ª edição. São Paulo: Atual Editora, 2005, p. 29 – 42.

CEREJA, William Roberto; MAGALHÃES, Thereza Cochar. *Linguagem, comunicação e interação*. In:\_\_\_\_\_. **Gramática Reflexiva** – Texto, Semântica e Interação. 2ª edição. São Paulo: Atual Editora, 2005, p. 18 – 28.

CFESS MANIFESTA – 3º Seminário Nacional de Comunicação CFESS-CRESS. Recife, 4 e 5 de setembro de 2013. Gestão Tempo de Luta e Resistência. Disponível em: <[http://www.cfess.org.br/publicacoes\\_manifesta.php](http://www.cfess.org.br/publicacoes_manifesta.php)>. Acesso em: 02 nov. 2013.

CFESS; ABEPSS. *Unidade IV – O significado do trabalho do assistente social nos distintos espaços sócios-ocupacionais*. In:\_\_\_\_\_. **Serviço Social**: direitos sociais e competências profissionais. 1ª edição. Brasília: CFESS e ABEPSS, 2009, p. 340.

CFESS; ABEPSS. *Unidade V – Atribuições privativas e competências do assistente social*. In:\_\_\_\_\_. **Serviço Social**: direitos sociais e competências profissionais. 1ª edição. Brasília: CFESS e ABEPSS, 2009, p. 480.

CHALHUB, Samira. *A mensagem das funções da linguagem*. In: \_\_\_\_\_. **Funções da Linguagem**. 9ª edição. São Paulo: Editora Ática, 1999, p. 5 – 8.

CHALHUB, Samira. *Ler o universo em linguagem*. In: \_\_\_\_\_. **A Meta-Linguagem**. 3ª edição. São Paulo: Editora Ática, 1997, p. 5 – 10.

CHAUÍ, Marilena. Unidade 04, *Capítulo 05: A Linguagem*. In: \_\_\_\_\_. **Convite à Filosofia**. São Paulo: Ática, 2000, p. 172 – 190.

COELHO, Jonas Gonçalves. *Pensamento, linguagem e a relação mente e corpo: considerações sobre Descartes*. In: COELHO, Jonas Gonçalves; VICENTE, Maximiliano Martin (Org.). **Pensamento e Linguagem** – Subjetividade, Comunicação e Arte. São Paulo: Editora Unesp, 2008, p. 15 – 22.

COELHO, Jonas Gonçalves; VICENTE, Maximiliano Martin (Org.). Prefácio. In: \_\_\_\_\_. **Pensamento e Linguagem** – Subjetividade, Comunicação e Arte. São Paulo: Editora Unesp, 2008, p. 7 – 14.

COMBESSIE, Jean-Claude. *A entrevista semidirigida*. In: \_\_\_\_\_. **O método em sociologia: o que é, como faz**. 1ª edição. São Paulo: Loyola, 2004, p. 41 – 53.

CORREIA, Claudia. *Desafios da Comunicação para o Serviço Social*. In: RUIZ, Jefferson Lee de Souza; SALES, Mione Apolinário (Org.). **Mídia, Questão Social e Serviço Social**. 3ª edição. São Paulo: Cortez, 2011, p. 358 – 374.

CRESWELL, John W. *Métodos Qualitativos*. In: \_\_\_\_\_. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 3ª edição. Porto Alegre: Artmed, 2010, p. 206 – 237.

CRESWELL, John W. *Seleção de um Projeto de Pesquisa*. In: \_\_\_\_\_. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 3ª edição. Porto Alegre: Artmed, 2010, p. 27 – 47.

**Declaração Universal dos Direitos Humanos**. ONU, 1948. Disponível em: <<http://www.gddc.pt/direitos-humanos/textos-internacionais-dh/regionais.html>>. Acesso em: 26 set. 2013.

ELY, Fabiana Regina. **Serviço Social e interdisciplinaridade**. In: *Revista Katálisis*, v. 6, nº1, Janeiro/Junho 2003. Florianópolis: p. 113 – 117. (Versão eletrônica)

FÁVERO, Eunice Teresinha. *Instruções sociais de processos, sentenças e decisões*. In: CFESS; ABEPSS (Org.). **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. Unidade V: atribuições privativas e competências do Assistente Social. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009, p. 609 – 636

FÁVERO, Eunice Teresinha. *O Estudo Social – fundamentos e particularidades de sua construção na Área Judiciária*. In: CFESS (Org.). **O Estudo Social em perícias, laudos e pareceres técnicos** – contribuições ao debate no Judiciário, Penitenciário e na Previdência Social. São Paulo: Cortez, 2010, p. 09 – 51.

FIGUEIREDO, Kênia Augusta. *O assistente social na era das comunicações*. In: RUIZ, Jefferson Lee de Souza; SALES, Mione Apolinário (Org.). **Mídia, Questão Social e Serviço Social**. 3ª edição. São Paulo: Cortez, 2011, p. 323 – 343.

FIGUEIREDO, Kênia Augusta. **Serviço Social, linguagem e comunicação pública: desafios na contemporaneidade**. Texto base do pronunciamento realizado na Roda de Conversa *Serviço Social e Comunicação, Redes Sociais, Linguagem e Política*, promovido pelo Conselho regional de Serviço Social de Minas Gerais – CRESS-MG, em 26/04/2013, p. 01 – 10.

FLICK, Uwe. *A utilização da literatura na pesquisa qualitativa*. In:\_\_\_\_\_. **Introdução à pesquisa qualitativa**. 3ª edição. Porto Alegre: Artmed, 2009, p. 61 – 67.

FLICK, Uwe. *Codificação e categorização*. In:\_\_\_\_\_. **Introdução à pesquisa qualitativa**. 3ª edição. Porto Alegre: Artmed, 2009, p. 276 – 297.

FLICK, Uwe. *Documentação de dados*. In:\_\_\_\_\_. **Introdução à pesquisa qualitativa**. 3ª edição. Porto Alegre: Artmed, 2009, p. 265 – 275.

FLICK, Uwe. *Entrando no campo*. In:\_\_\_\_\_. **Introdução à pesquisa qualitativa**. 3ª edição. Porto Alegre: Artmed, 2009, p. 109 – 116.

FRASER, Márcia Tourinho Dantas; GONDIM, Sônia Maria Guedes. **Da fala do outro ao texto negociado**: discussões sobre a entrevista na pesquisa qualitativa. Ribeirão Preto: Paidéia, v. 14, nº 28, Maio/Agosto 2004. (Versão eletrônica)

FREITAS, Ermani Cesar de. **Cultura, linguagem e trabalho**: comunicação e discurso nas organizações. In: *Revista do Programa de Pós-Graduação em Letras da Universidade de Passo Fundo*, v. 7, nº 1, p. 104 – 126, Janeiro/Junho 2011. (Versão eletrônica)

GIDDENS, Anthony. *A Mídia e as Comunicações de Massa*. In: \_\_\_\_\_. **Sociologia**. 4ª edição. Porto Alegre: Artmed, 2005, p. 367 – 394.

GIDDENS, Anthony. *Interação Social e Vida Cotidiana*. In: \_\_\_\_\_. **Sociologia**. 4ª edição. Porto Alegre: Artmed, 2005, p. 82 – 101.

GRANEMANN, Sara. **Processos de trabalho e Serviço Social**. In: CFESS; ABEPSS, UnB. (Org.). *Trabalho, Reprodução Social e Serviço Social*. 1ª ed. Brasília: CEAD/UnB, 1999, v. 02, p. 154-166.

GUARESCHI, Pedrinho A.; BIZ, Osvaldo. **Mídia, educação e cidadania: tudo o que você deve saber sobre mídia**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2005.

GUERRA, Yolanda. *A instrumentalidade no trabalho do assistente social*. In: CFESS/ABEPSS. **Capacitação em Serviço Social e Política Social**. Brasília: UnB, 2000, p. 01-16. (Versão eletrônica)

GUERRA, Yolanda. *Racionalidade do capitalismo e serviço social*. In: \_\_\_\_\_. **A instrumentalidade do serviço social**. 7ª ed. São Paulo: Cortez, 2009.

HAMELINK, Cees J. Direitos humanos para a sociedade da informação. In: MELO, José Marques de; SATHLER, Luciano (Org.). **Direitos à comunicação na sociedade da informação**. São Bernardo do Campo, Metodista, 2005, p. 103 – 151.

IAMAMOTO, Marilda Villela. *O Trabalho Profissional na Contemporaneidade*. In: \_\_\_\_\_. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 17ª ed. São Paulo: Cortez, 2009, p. 015 –165.

IANNI, Octavio. *A dialética da globalização*. In: \_\_\_\_\_. **Teorias da globalização**. 14ª edição. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2007, p. 171 – 201.

KOCH, Ingedore Grunfeld Villaça. *Introdução*. In: \_\_\_\_\_. **A inter-ação pela linguagem**. 2ª edição. São Paulo: Contexto, 1992, p. 09 – 12.

KOCH, Ingedore Grunfeld Villaça. *Linguagem e interação face a face*. In: \_\_\_\_\_. **A inter-ação pela linguagem**. 2ª edição. São Paulo: Contexto, 1992, p. 66 – 110.

**Lei nº 8.662**, de 07 de junho de 1993 – regulamenta a profissão de assistente social. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8662.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8662.htm)>. Acesso em: 29 set. 2013.

LEÓN, Osvaldo. *Para uma agenda social em comunicação*. In: MORAES, Dênis de (Org.). **Por uma outra comunicação** – Mídia, mundialização cultural e poder. 4ª edição. Rio de Janeiro: Record, 2009, p. 401 – 414.

LIMA, Telma Cristiane Sasso de; MIOTO, Regina Célia Tamasso; PRÁ, Keli Regina Dal. **A documentação no cotidiano da intervenção dos assistentes sociais**: algumas considerações acerca do diário de campo. In: *Revista Textos & Contextos*, v. 6, nº 1. Porto Alegre: 2007, p. 93-104.

LIMA, Venício Artur de. **Comunicação e Cultura**: as ideias de Paulo Freire. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1981, p. 59 – 134.

LIMA, Venício Artur de. **Mídia**: teoria e política. 2ª edição. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2004, p. 19 – 68.

MAGALHÃES, Selma Marques. **Avaliação e linguagem**: relatórios, laudos e pareceres. 3ª edição. São Paulo: Veras Editora, 2011.

MARCONSIN, Cleier. *Documentação em Serviço Social: debatendo a concepção burocrática e rotineira*. In: GUERRA, Yolanda e FORTI, Valéria (Org.). **Serviço Social**: Temas, textos e contextos. Coletânea Nova de Serviço Social. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2010, p. 65-76.

MARSIGLIA, Regina Maria Giffoni. **O projeto de pesquisa em Serviço Social**. In: Capacitação em Serviço Social e Política Social, Módulo 5: Intervenção e Pesquisa em Serviço Social. Brasília: CFESS – ABEPSS – CEAD - UnB, 2000, p. 19 – 44.

MARTINS, Sueli Terezinha Ferreira Martins; SILVA, Luiz Fernando da. *Linguagem e pensamento: a perspectiva marxista*. In: COELHO, Jonas Gonçalves; VICENTE, Maximiliano Martin (Org.). **Pensamento e Linguagem** – Subjetividade, Comunicação e Arte. São Paulo: Editora Unesp, 2008, p. 39 – 58.

MICHAELLIS. Uol, 2009. Disponível em: <<http://michaelis.uol.com.br/moderno/portugues/index.php?lingua=portugues-portugues&palavra=linguagem>>. Acesso em: 19 set. 2013.

MIOTO, Regina Célia Tamaso. *Orientação e acompanhamento social a indivíduos, grupos e famílias*. In: CFESS; ABEPSS (Org.). **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. Unidade V: atribuições privativas e competências do Assistente Social. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009, p. 497 – 512.

MNDH. **Carta de Brasília** - Encontro Nacional de Direitos Humanos. Brasília: Câmara dos Deputados, 2005. Disponível em: <[http://www2.camara.leg.br/atividade-legislativa/comissoes/comissoes-permanentes/cdhm/noticias/endlh\\_cartabrasilia](http://www2.camara.leg.br/atividade-legislativa/comissoes/comissoes-permanentes/cdhm/noticias/endlh_cartabrasilia)>. Acesso em: 26 set. 2013. ONU.

MORAES, Dênis de. *Gramsci e as mutações do visível: comunicação e hegemonia no tempo presente*. In: \_\_\_\_\_. **Mutações do visível: da comunicação em massa à comunicação em rede**. Rio de Janeiro: Pão e Rosas, 2010, p. 77 – 112.

NETTO, José Paulo. **Transformações societárias e Serviço Social: notas para uma análise prospectiva da profissão no Brasil**. In: *Revista Serviço Social & Sociedade*, nº 50, Ano XVII, Abril 1996. São Paulo: Cortez Editora, 1996, p. 87 – 132.

NETTO, José Paulo. *A Construção do Projeto Ético-Político do Serviço Social*. In: MOTA, Ana Elizabete et al. (Org.). **Serviço Social e Saúde: formação e trabalho profissional**. 3ª ed. São Paulo: Cortez, 2008, p. 141-160.

NETTO, José Paulo. *A Renovação do Serviço Social sob a Autocracia Burguesa*. In: \_\_\_\_\_. **Ditadura e Serviço Social: uma análise do Serviço Social no Brasil pós-64**. 13ª ed. São Paulo: Cortez, 2009, p.113-308.

NETTO, José Paulo. *As condições histórico-sociais da emergência do Serviço Social*. In: \_\_\_\_\_. **Capitalismo monopolista e serviço social**. 7ª ed. São Paulo: Cortez, 2009, p. 15-81.

PALÁCIOS, Marcos. **Sete teses equivocadas sobre comunicação comunitária**. In: MONTORO, Tânia (Org.). *Comunicação e Mobilização Social*. Brasília: UnB, v. 2, 1997, p. 32 – 41.

PASQUALI, Antônio. *Um breve glossário descritivo sobre a comunicação e informação (para clarear e melhorar o entendimento mútuo)*. In: MELO, José Marques de; SATHLER, Luciano (Org.). **Direitos à comunicação na sociedade da informação**. São Bernardo do Campo, Metodista, 2005, p. 15 – 48.

PAULO, Folha de S. **Nova enciclopédia ilustrada Folha** – a enciclopédia das enciclopédias. Volume I. São Paulo: Folha da Manhã S.A., 1996, p. 214.

RAICHELIS, Raquel. *O trabalho do assistente social na esfera estatal*. In: CFESS; ABEPSS (Org.). **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. IV: o significado do trabalho do assistente social nos distintos espaços sócio-ocupacionais. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009, p. 377-391.

RAMOS, Murilo César. *Comunicação, direitos sociais e políticas públicas*. In: MELO, José Marques de; SATHLER, Luciano (Org.). **Direitos à comunicação na sociedade da informação**. São Bernardo do Campo, Metodista, 2005, p. 245 – 253.

RUIZ, Jefferson Lee de Souza. *Comunicação como direito humano*. In: RUIZ, Jefferson Lee de Souza; SALES, Mione Apolinário (Org.). **Mídia, Questão Social e Serviço Social**. 3ª edição. São Paulo: Cortez, 2011, p. 82 – 102.

SALES, Mione Apolinário. *Mídia e questão social: o direito à informação como ética da resistência*. In: RUIZ, Jefferson Lee de Souza; SALES, Mione Apolinário (Org.). **Mídia, Questão Social e Serviço Social**. 3ª edição. São Paulo: Cortez, 2011, p. 33 – 81.

SANTOS, Cláudia Mônica dos. **Na prática a teoria é outra?** Mitos e dilemas na relação entre teoria, prática, instrumentos e técnicas no Serviço Social. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2010, p. 01 – 100.

SANTOS, Josiane Soares [et al.]. **Fiscalização do exercício profissional e projeto ético-político**. In: *Serviço Social e Sociedade*, Jan/Mar 2010, nº.101, p.146 – 176.

SANTOS, Milton. Uma globalização perversa. In: \_\_\_\_\_ **Por uma outra globalização – do pensamento único à consciência universal**. 14ª edição. Rio de Janeiro: Record, 2007, p. 37 – 78.

SAUSSURE, Ferdinand de. Introdução, Capítulo III: Objeto da Linguística. In: BALLY, Charles; SECHEHAYE, Albert (Org.). **Curso de Linguística Geral**. São Paulo: Cultrix, 2006, p. 15 – 25.

SEVERINO, Antônio Joaquim. *Subsídios para uma reflexão sobre novos caminhos da interdisciplinaridade*. In: SÁ, Jeanete Liasch Martins de. (Org.). **Serviço Social e**



**interdisciplinaridade:** dos fundamentos filosóficos à prática interdisciplinar no ensino, pesquisa e extensão. 4ª ed. São Paulo: Cortez, 2002, p. 11 – 21.

SILVA, Jacqueline Oliveira. *O trabalhador assistente social: o saber e o fazer profissional*. In: \_\_\_\_\_. **Educação, processo de trabalho e serviço social**. 3ª edição. Porto Alegre: Dacasa, 1997, p. 81 – 110

SOUSA, Charles Toniolo. **A prática do Assistente Social:** conhecimento, instrumentalidade e intervenção profissional. In: *Revista Emancipação*, v. 8, n.1. Ponta Grossa/PR: UEPG, 2008, p. 119 - 132.

UnB – Universidade de Brasília. **Projeto Político Pedagógico do Curso de Graduação em Serviço Social Diurno**. Brasília: UnB – IH – SER, 2011, p. 01 – 118. (Versão eletrônica)

VIEIRA, Balbina Ottoni. *Evolução da ideia de ajuda aos pobres no mundo ocidental*. In: \_\_\_\_\_. **História do Serviço Social:** contribuição para a construção de sua teoria. 4ª ed. Rio de Janeiro: Agir, 1985.

**APÊNDICE A – Roteiro de entrevista****Perguntas semiestruturadas:**

1. De que forma você percebe a linguagem como instrumento de trabalho do assistente social?
2. Você se sente preparado para utilizar esse instrumento? Por qual motivo?

## **APÊNDICE B - Termo de Consentimento Livre Esclarecido**

Eu, Flávia Falcão da Gama Carvalho, aluna matriculada em Trabalho de Conclusão de Curso, no curso de Serviço Social da Universidade de Brasília (UnB), estou realizando uma pesquisa sobre a linguagem e a comunicação na formação profissional do assistente social, com a finalidade de descobrir como estes instrumentos de trabalho têm sido trabalhados e/ou abordados na formação profissional e, em especial, pelo curso de Serviço Social da UnB.

A participação neste estudo consiste em responder duas perguntas a serem realizadas sob a forma de entrevista, que será gravada para posterior transcrição, e que tem a duração aproximada de 10 minutos.

O anonimato é assegurado ao participante da entrevista. Todos os dados serão confidenciais, divulgando apenas as experiências necessárias à pesquisa. A sua participação é voluntária e de extrema importância para a realização deste estudo.

Mesmo não tendo benefícios diretos em participar, indiretamente você estará contribuindo para a compreensão do fenômeno estudado e para a produção de conhecimento científico.

Quaisquer dúvidas relativas à pesquisa poderão ser esclarecidas pela pesquisadora Flávia Falcão da Gama Carvalho, portadora do RG 2460505 SSP/DF e CPF 004.771.361-50, por meio dos telefones 9558-9578 / 8249-6990 ou pelo e-mail [flaviafalcaocarvalho@gmail.com](mailto:flaviafalcaocarvalho@gmail.com).

Atenciosamente

---

Assinatura e matrícula da estudante

---

Local e data

**Consinto em participar deste estudo e declaro ter recebido uma cópia deste documento.**

---

Assinatura do participante

---

Local e data